

Capitolo 3

IMMIGRATI E SERVIZI BANCARI RISULTATI DI UNA RICERCA CONDOTTA A ROMA E A MILANO

RENATO LIBANORA

1. Introduzione

Da quando nel 1998 il flusso delle rimesse degli immigrati verso i paesi di origine ha superato per la prima volta i trasferimenti di denaro dei nostri emigrati (760 contro 535 miliardi di lire secondo i dati ufficiali), l'Italia ha scoperto così che l'antica esperienza migratoria aveva assunto significati economici inediti. Non solo nell'immaginario collettivo e nelle pratiche sociali la figura dell'emigrante italiano era stata sostituita dagli immigrati africani, asiatici e latinoamericani, ma la stessa bilancia dei trasferimenti di valuta segnava un saldo attivo a vantaggio di questi ultimi. Da allora il segno negativo non si è più invertito a dimostrazione del carattere strutturale della relazione di accoglienza tra il nostro paese e i nuovi flussi migratori internazionali. La Caritas stima che nel 2000 siano stati trasferiti dagli immigrati nei loro paesi di origine oltre 2.000 miliardi di lire di cui solo la metà è circolata attraverso i canali bancari (1.139 miliardi)⁽¹⁾. Nello stesso anno la capacità di risparmio degli immigrati è apparsa particolarmente pronunciata nelle province di Roma (335 miliardi) e di Milano (251 miliardi), che sono anche i luoghi dove si è svolta l'indagine promossa dalla Fondazione Giordano Dell'Amore.

Le rimesse monetarie sono solo la punta dell'iceberg di un intenso movimento di capitali economici interni ed esterni al

⁽¹⁾ Caritas - Dossier Statistico, *XI Rapporto sull'immigrazione*, Nuova Anterem, Roma, 2001: pp. 334-5.

nostro paese alimentato dagli immigrati. Movimenti che in larga parte prendono la via delle transazioni informali e non sempre si traducono in servizi gestiti dalle banche e dagli istituti finanziari, segnalando dunque un deficit di partecipazione di questi nuovi cittadini alla vita economica e sociale del paese. Se si considera che in Italia risiedono in maniera regolare oltre 1.300.000 immigrati (quasi 1.700.000 se si considerano anche i minori) e, se si ritiene per forte approssimazione — sulla scorta delle interviste condotte con alcuni rappresentanti di associazioni e comunità di immigrati (dati ufficiali a riguardo non esistono) —, che solo un terzo di loro ha accesso ai servizi bancari tramite conto corrente, potremmo avere circa 900.000 immigrati che rimangono esclusi dall'accesso ai servizi bancari di base (senza tenere ovviamente conto degli immigrati irregolari che stime attendibili collocano intorno alle 300-350.000 unità).

Sono cifre che devono fare riflettere perché da una parte mostrano un segmento di popolazione prevalentemente attiva esclusa dal godimento di servizi fondamentali in un contesto socio-economico come quello italiano, mentre dall'altra evidenziano una certa disattenzione del sistema bancario italiano verso le esigenze di una fascia relativamente «debole» di utenti caratterizzata da alti costi di gestione e scarsa redditività. A questo proposito bisogna subito ricordare che da alcuni anni sono state predisposte offerte *ad hoc* per gli immigrati da un numero ristretto di istituti: tra i quali si possono citare la Banca Popolare di Milano, il Banco Ambrosiano Veneto, la Banca Toscana e il Credito Cooperativo di Roma. Sono esperienze in parte recenti e in parte in via di consolidamento da cui ci si aspetta indicazioni proficue per il miglioramento delle relazioni tra migranti e banche.

Si ritiene, comunque, che una maggiore conoscenza del fenomeno possa favorire la sensibilizzazione del sistema bancario italiano nel suo insieme — non solo dei pur meritori istituti o funzionari bancari che in questi anni si sono mostrati attenti alle esigenze degli immigrati — verso le necessità e le opportunità offerte da una clientela che ad oggi rappresenta un settore non del tutto esplorato dagli operatori bancari italiani, e che in prospettiva occuperà un ruolo sempre maggiore nelle politiche economiche e sociali del paese. L'indagine sugli immigrati intende quindi rispondere a un doppio ordine di esigenze:

1) contribuire a colmare un vuoto conoscitivo sul tema specifico dell'accesso ai servizi bancari da parte degli immigrati, che anche dal punto di vista analitico registra pochi approfondimenti nella letteratura di riferimento;

2) identificare alcune opzioni operative in grado di migliorare la reciproca comprensione e la capacità di collaborazione tra immigrati e istituzioni bancarie.

L'assunto di fondo di questo progetto, però, non si fonda sulla soluzione di problemi operativi o sull'accumulazione di dati, ma poggia sul diritto dei migranti di accedere a una serie di servizi bancari e finanziari essenziali per lo sviluppo del loro progetto di vita e di quello di un sistema socio-economico, che alle loro esigenze dovrà guardare con sempre maggiore interesse e considerazione. Questo significa che l'indagine intende contribuire ad analizzare come si declina il concetto e le pratiche di una cittadinanza piena e attiva per i migranti del terzo millennio. Una cittadinanza che, evidentemente, trova anche nel godimento dei servizi bancari e finanziari un momento di ulteriore e cogente definizione teorica e operativa. Tale impostazione è supportata anche dalla considerazione che, vista la profonda ristrutturazione del mercato del lavoro negli ultimi anni, l'accesso ai servizi bancari non può essere considerato aperto esclusivamente ai percettori di redditi da lavoro dipendente con contratto a tempo indeterminato, ma tale opportunità deve essere aperta anche ad altre modalità più *flessibili* di inserimento lavorativo nel sistema produttivo italiano.

Del resto, come sostiene Enrico Pugliese che indaga i processi migratori sin dagli anni '80⁽²⁾, negli ultimi anni la demonizzazione degli immigrati-invasori sta segnando il passo rispetto a una visione più pragmatica del ruolo economico degli immigrati: « di questo sembrano essersi resi conto i governi in carica nell'ultimo scorcio di millennio con l'approvazione della legge n. 40 del 1998 che, pur mantenendo in piedi una serie di elementi di chiusura, lascia aperto in linea di principio l'ingresso per motivi di lavoro (compresa la ricerca di lavoro) allargando in qualche modo, rispetto al passato, l'area degli ingressi illegali. Insomma, alla sindrome da assedio sembra essersi so-

(2) Si veda dell'autore, insieme a Maria Immacolata MACIOTI, *Gli immigrati in Italia*, Editori Laterza, Roma-Bari, 1991.

stituito negli anni a noi più recenti un più equilibrato atteggiamento nei confronti dell'immigrazione e il riconoscimento del ruolo della domanda di lavoro nell'attivazione dei flussi» (in *Rapporto Immigrazione. Lavoro, sindacato, società*, a cura di E. Pugliese, Ediesse, Roma, 2000, p. 14)⁽³⁾.

La partecipazione degli immigrati alla vita economica del paese è spesso attiva e piena anche nel senso dell'occupazione lavorativa, e il tipo di marginalizzazione bancaria che sperimentano questi nuovi cittadini non si giustifica solo facendo riferimento alle logiche del mercato che governano l'erogazione dei servizi bancari. Se per la clientela autoctona si solleva legittimamente l'importanza di predisporre dispositivi compensativi per l'erogazione di servizi essenziali ai segmenti marginali del mercato, per la popolazione immigrata queste procedure potrebbero essere non del tutto necessarie o completamente adeguate rispetto al tipo di difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi bancari. Il mancato accesso a tali servizi da parte degli immigrati non appare, infatti, scevro da considerazioni di carattere socio-culturale per le quali l'esclusione assume anche le forme odiose della discriminazione. Discriminazione che solo raramente assume i contorni del razzismo dichiarato, ma tende piuttosto a configurarsi come un silenzioso «comune sentire» per il quale l'immigrato non sempre viene percepito «affidabile», o almeno affidabile come lo sarebbe un italiano nelle stesse condizioni economiche e lavorative. Indicazioni in questa direzione sono emerse nel corso di una precedente ricerca dedicata ai rapporti tra immigrati e banche in Italia, e a cui conviene fare brevemente riferimento per puntualizzare meglio i termini della questione.

A differenza di altri paesi europei di più antica migrazione — quali l'Inghilterra e la Francia — l'Italia non ha prestato molta attenzione agli aspetti bancari del processo migratorio, concentrando la ricerca sociale ed economica sui temi emergenziali del lavoro, dell'alloggio, della sanità e della devianza criminale. In una posizione eccentrica si colloca invece lo studio promosso dalla Associazione Lunaria di Roma che nel 2000

⁽³⁾ Cfr. anche M. AMBROSINI, *Utili invasori*, F. Angeli-Ismu, Milano, 1999.

ha condotto una ricerca dal titolo « Migranti e banche in Italia e in Europa » (a cura di Martino Mazzonis e Grazia Naletto)⁽⁴⁾. Per quanto riguarda l'Italia, l'indagine intendeva coinvolgere, attraverso interviste dirette e la compilazione di un questionario, i funzionari degli istituti bancari presenti in 7 città italiane dove gli immigrati sono presenti con modelli di inserimento residenziale e lavorativo diversi, ma: « Il contatto con gli istituti bancari è risultato molto impegnativo e estremamente difficoltoso. Gli interlocutori sono risultati difficilmente reperibili, molto diffidenti nonostante la documentazione inviata e i contatti telefonici avessero evidenziato la natura non conflittuale della ricerca e il sostegno della Commissione Europea all'iniziativa (...) Lo scarso numero di risposte ottenute nel corso della ricerca spingerebbe a concludere che gli istituti bancari non considerano gli immigrati presenti in Italia un segmento di clientela interessante dal punto di vista economico e sono scarsamente interessati all'oggetto della nostra ricerca. Questa conclusione sembra trovare riscontro in alcune risposte date ai questionari e in alcune interviste. I motivi sono per lo più di carattere economico, ma non mancano, secondo le dichiarazioni di alcuni dirigenti, anche motivi di ordine culturale » (pp. 19-20)⁽⁵⁾.

La difficoltà di contatto tra i ricercatori e i gli istituti bancari sul tema dei servizi offerti ai migranti sembra dimostrare sia il disinteresse economico del sistema bancario verso questo segmento di utenti, che la difficoltà culturale a stabilire una relazione fiduciaria con gli stranieri. Difficoltà che si traduce attivamente in forme di scoraggiamento *in entrata* da parte dei funzionari delle banche (richiesta eccessiva di documenti o di

⁽⁴⁾ Allo stato delle nostre conoscenze questa pubblicazione è l'unica ricerca dedicata interamente al tema dell'accesso ai servizi bancari in Italia. Anche Giovanna ZINCONE nel *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2000, dedica un paragrafo all'Accesso ai servizi: banche ed altri servizi finanziari (pp. 229-233) che in effetti si basa sui risultati della ricerca di Lunaria. Un altro studio che investe lateralmente l'accesso ai servizi bancari degli immigrati è quello di Maria MORELLI e Maria Grazia RUGGERI, *Le paure degli « altri ». Sicurezza e insicurezza urbana nell'esperienza migratoria*, Working Paper n. 13, Dipartimento degli Affari Sociali, 2000, nel quale peraltro le ricercatrici non ravvisano l'accesso ai servizi bancari come una delle forme più odiose di discriminazione degli immigrati.

⁽⁵⁾ « 6 dirigenti bancari hanno infatti esplicitamente riconosciuto l'esistenza di disparità di trattamento tra cittadini italiani e immigrati » (p. 23).

garanzie di cittadini italiani, tempi lunghi nell'apertura del conto e ancora più lunghi nella concessione del libretto degli assegni e delle carte elettroniche), oppure nella mancanza di materiali pubblicitari e informativi nelle lingue più diffuse tra gli immigrati. Tali modalità non configurano certo fenomeni di discriminazione diretta e consapevole da parte delle banche, anche se gli estensori del rapporto non mancano di riportare casi — per loro stessa ammissione, rari — in cui l'esclusione di un immigrato da determinati servizi bancari e finanziari potrebbe effettivamente rappresentare gli estremi di un reato. Non sono questi casi però a rappresentare la tendenza dominante nei rapporti tra banche e migranti, sempre secondo la ricerca di Lunaria e come vedremo anche dei risultati della nostra indagine, ma qualora si riscontrino atteggiamenti discriminatori questi si configurano piuttosto come « restrizioni all'accesso ai servizi bancari » (p. 36)⁽⁶⁾.

Il mancato accesso degli immigrati ai servizi bancari è un fenomeno ancora più rilevante se si tengono presenti tre elementi decisivi per le attuali e le future politiche degli istituti bancari verso questo segmento di clientela:

1) l'alta incidenza di forza-lavoro occupata a tempo pieno in attività produttive, per la quale all'interno della popolazione attualmente immigrata che risulta unbanked almeno i due terzi dei lavoratori (stimabili in 600.000 unità) potrebbero essere potenzialmente eleggibili per l'accesso ai servizi bancari di base;

2) le proiezioni demografiche individuano nelle migrazioni un elemento di parziale ridimensionamento del calo di forza-lavoro attiva che si realizzerà nei prossimi anni in Italia, per il quale volendo mantenere il rapporto esistente oggi tra lavoratori italiani e quelli stranieri bisognerebbe prevedere l'inserimento annuo di 357.000 unità nei prossimi 50 anni, anche se sembra già di difficile realizzazione l'obiettivo di 110.000 unità annue per i prossimi 20 anni⁽⁷⁾;

⁽⁶⁾ Gli estensori del rapporto precisano anche che: « La consapevolezza che l'immigrazione è un fenomeno sociale strutturale è propria di molti dei dirigenti contattati: essi riconoscono che la stabilizzazione crescente di una parte degli immigrati presenti in Italia costringerà gli istituti bancari a rispondere adeguatamente alla crescita di domanda di servizi » (p. 38).

⁽⁷⁾ Dati delle Nazioni Unite elaborati dalla Caritas nell'ultimo Dossier sull'Immigrazione, *op. cit.*, 2001: p. 61.

3) il fenomeno migratorio si avvierà nei prossimi anni verso una fase di pieno inserimento di un elevato numero di nuclei famigliari stranieri in Italia, per cui tenderanno a diminuire le rimesse monetarie all'estero (almeno in termini relativi) e ad aumentare la richiesta di servizi bancari da parte di questi nuovi residenti.

Per comprendere meglio la portata del fenomeno conviene soffermarci brevemente sui caratteri del processo migratorio in Italia, in particolare a Roma e Milano, che per le sue peculiarità è stato anche definito come un « modello mediterraneo dell'immigrazione ». Intanto, rispetto al modello classico delle migrazioni intra-europee del secondo dopoguerra, le donne sono presenti sin dalle fasi iniziali dell'immigrazione in Italia, anzi ne costituiscono il motore primo. Come sostiene Elena De Filippo: « Nelle recenti migrazioni nei paesi del sud Europa la componente femminile presenta un carattere, una centralità e una visibilità sociale prima sconosciuta. In Italia negli anni settanta, insieme ai tunisini addetti alla pesca e all'agricoltura in Sicilia, le donne impegnate nel lavoro domestico hanno rappresentato in tutte le aree metropolitane di Italia la componente più evidente della immigrazione (...) In alcuni casi la donna costituisce cioè l'anello primario della catena migratoria o comunque parte attiva del mercato del lavoro e nel processo decisionale del progetto migratorio. E ciò, seppure con differenze, è valido anche per le componenti musulmane dell'immigrazione » (in *Rapporto Immigrazione, op. cit.*, 2000, p. 48).

I rapporti storici con alcuni paesi dell'Africa orientale (Etiopia, Eritrea e Somalia) e il ruolo giocato dalla Chiesa e dalle organizzazioni cattoliche — soprattutto per le isole di Capo Verde, Filippine, Sri Lanka — hanno favorito negli anni '70 l'inserimento delle donne come collaboratrici domestiche nelle famiglie borghesi di fascia medio-alta. Nella seconda fase del processo — che possiamo individuare all'inizio degli anni '90 — la presenza delle donne rimane alta anche se variano la provenienza, le modalità e l'occupazione. Le donne al seguito degli uomini — soprattutto di origine nordafricana — continuano ad essere impegnate nei servizi domestici, ma adesso alla cura della casa si affianca la cura della persona (anziani, bambini, malati) come settore rilevante di impiego. Anche il contesto di inserimento varia per la richiesta di tali servizi da

parte di famiglie di ceto piccolo e medio borghese, che però non assicurano più l'ospitalità, un buon livello retributivo e soprattutto la « messa in regola ». In questa fase, poi, aumenta la presenza delle donne dell'est europeo che mettono in atto un modello migratorio di breve durata, essendo meno interessate a inserirsi in maniera permanente nel contesto sociale italiano.

Negli ultimi anni l'occupazione femminile sta vivendo un'ulteriore fase evolutiva: da una parte le donne vanno emancipandosi dai lavori domestici e dalla residenza congiunta con il datore di lavoro, dall'altra anche per il settore dei servizi domestici si è assistita a una forte precarizzazione del mercato del lavoro. Così, un segmento dell'immigrazione che in passato era relativamente protetto, è oggi soggetto a maggiori rischi di esclusione sociale nel caso l'immigrata rimanga temporaneamente senza lavoro, oppure alla nascita dei figli. La componente femminile dell'immigrazione rappresenta un dato di particolare importanza rispetto alla nostra indagine perché, come vedremo meglio nell'analisi dei dati del campione, le donne immigrate sono la metà degli immigrati presenti regolarmente nel paese.

Un'altra caratteristica dal punto di vista dell'occupazione immigrata in Italia è l'impiego della forza-lavoro nel settore dell'agricoltura e nelle piccole e medie industrie del centro-nord (con picchi rilevanti nel nord-est). Mentre il primo settore di occupazione risulta una novità rispetto ai flussi migratori del secondo dopoguerra ed è comune a tutti i paesi della sponda nord che si affacciano sul mediterraneo (soprattutto Spagna e Grecia), l'occupazione nel settore industriale — che era invece alla base dei grandi movimenti di persone negli anni '50-'60 — è oggi una peculiarità tutta italiana, considerando che la grande industria internazionale e nazionale va riducendo le quote di occupati. Sempre Pugliese afferma a questo proposito che: « siamo entrati in un'epoca nella quale i lavoratori immigrati fanno parte, in maniera integrante, della classe operaia nazionale e non solo delle sue frange più marginali. Questo processo di stabilizzazione è forse l'aspetto più rilevante dell'esperienza migratoria degli anni novanta » (in *Rapporto Immigrazione*, op. cit., 2000, p. 65). Ovviamente i modelli occupazionali variano notevolmente a seconda delle aree del paese e anche il grado di violazione delle norme contrattuali risente delle condi-

zioni più generali di inserimento (massimo nell'edilizia e nell'agricoltura, medio nei servizi, contenuto nell'industria). Va però sottolineato che la presenza degli immigrati nei sindacati in termini percentuali è addirittura superiore a quella degli occupati italiani (soprattutto nelle regioni del centro-nord), segnalando così un alto grado di partecipazione alle strutture tradizionali dell'organizzazione del lavoro in Italia.

Dal punto di vista statistico l'Italia, nonostante nel decennio 1989-1998 si situi in Europa al secondo posto per aumento di permanenze stabili di immigrati (605.000 unità contro i 2.831.000 della Germania che è al primo posto), rimane sempre un paese a bassa incidenza migratoria, collocandosi nella fascia dei paesi mediterranei in cui gli immigrati incidono per l'1-2% sulla popolazione nazionale (in effetti, se si tiene conto della quota dei minori, il tasso di incidenza sale al 2,9% per il 2000)⁽⁸⁾. A fronte di un dato nazionale che indica in 271.244 i nuovi permessi concessi nel 2000 (di cui una parte riguardava le regolarizzazioni in base alla legge del 1998), il massimo della concentrazione dei nuovi ingressi si è realizzato nella regione Lombardia (64.012 unità) e nel Lazio (48.132 unità), seguite a distanza dalla Toscana (26.105 unità). Se, invece, si considera il territorio a livello provinciale la classifica muta, poiché Roma si conferma come il maggiore polo di afflusso nazionale con 21.832 nuovi ingressi, seguita da Milano con 16.353 e, nuovamente a una certa distanza, da Firenze con 6.506⁽⁹⁾.

Dal punto di vista della provenienza degli immigrati la prossimità geografica gioca un ruolo determinante nel collocare il Marocco (159.599) e l'Albania (142.066) al vertice dei paesi i cui cittadini sono più numerosi in Italia, seguiti dalla Romania (68.929), Filippine (65.353) e Cina (60.075), solo per citare i primi 5 paesi di origine. La vocazione del modello a «immigrazione globale», caratterizzata da una forte eterogeneità delle nazionalità estere presenti sul territorio rimane però una nota peculiare dei processi migratori in Italia. In base a questo carattere policentrico della popolazione straniera residente, abbiamo quote di immigrati provenienti dall'Europa che

⁽⁸⁾ I dati sono stati tratti da Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, p. 29.

⁽⁹⁾ I dati sono stati tratti da Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, pp. 79-83.

in totale rappresentano il 40,1% (di cui il 27,4% dalla parte orientale del vecchio continente); un altro 27,8% proveniente dall'Africa (di cui il 18,2% dalla parte settentrionale del continente nero); e ancora un 20% dall'Asia e il restante 11,9% dall'America (di cui l'8,3% dalla parte centro meridionale del nuovo continente)⁽¹⁰⁾. Nel periodo che va dal 1994 al 1999 tutte le aree continentali hanno quasi raddoppiato la loro consistenza numerica, anche se l'Europa dell'Est e l'Asia centro-orientale sono risultate le aree a maggiore pressione migratoria verso l'Italia. Anche in considerazione dell'allargamento della Comunità europea a est (l'Italia è il secondo paese delle Comunità per afflusso da parte dei paesi dell'Europa centro-orientale), non c'è ragione di ritenere che nei prossimi anni i flussi migratori mutino di provenienza e di destinazione.

Concludendo questa introduzione, e riportando così il piano della discussione dall'oggettivo dato statistico, al soggettivo progetto di vita dei migranti e degli autoctoni, vale la pena citare un passo tratto dall'ultimo lavoro di Sandro Mezzadra dedicato alle migrazioni e alla cittadinanza nei paesi a sviluppo avanzato: « Si apre qui lo spazio in cui il *lavoro migrante* viene caricandosi ancora una volta di valenze esemplari, consentendo di focalizzare processi di destrutturazione del mercato del lavoro e di spoliazione dei diritti che sono ben lungi dal riguardare soltanto i migranti. Le stesse dinamiche che, proprio attorno alla definizione dello status dei migranti, sanciscono anche sotto il profilo giuridico la rottura dell'universalismo della cittadinanza, favorendo l'irruzione di logiche amministrative su terreni di rilevanza costituzionale, sono del resto cariche di implicazioni di cui larghe fasce delle popolazioni autoctone cominciano a fare esperienza in Europa » (in *Diritto di fuga. Migrazioni, cittadinanza, globalizzazione*, Ombre corte, Verona, 2001, p. 16). Anche in questo caso la riflessione sui diritti dell'Altro conduce a Noi, e l'accesso ai servizi bancari di base da parte dei migranti è solo una parte del processo di definizione democratica e partecipativa dell'idea e delle pratiche della cittadinanza nel terzo millennio.

⁽¹⁰⁾ I dati sono stati tratti da Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, pp. 115-6.

2. Rilevazione empirica

2.1. Metodologia della ricerca

Una domanda a cui l'analista deve rispondere in apertura del paragrafo dedicato alla metodologia della ricerca è: in che misura il campione di analisi selezionato in questa ricerca è rappresentativo del rapporto tra immigrati e banche in Italia?

Per rispondere adeguatamente bisogna immediatamente osservare che l'indagine affronta il rapporto tra migranti e banche solo dal punto di vista degli utenti dei servizi: sono le esigenze degli immigrati, le loro opinioni, le aspettative e le difficoltà che occuperanno per intero il campo di analisi. In questa prospettiva i risultati dell'indagine sono evidentemente parziali, avendo assunto un unico punto di vista, e non esauriscono la complessità dei rapporti tra immigrati e banche (e il punto di vista di queste ultime). La ricomposizione del quadro deve essere cercata nell'impianto complessivo del progetto di ricerca della Fondazione G. Dell'Amore, nel quale le tematiche relative agli immigrati occupano solo una parte del più ampio tema del *social banking* in Italia.

I risultati ottenuti nel corso della ricerca, inoltre, si possono considerare pienamente significativi solo se collocati all'interno del contesto sociale e produttivo delle due città di riferimento. In contesti diversi i livelli di inserimento degli immigrati nel tessuto sociale ed economico si presentano con peculiarità tali — basti pensare ai distretti industriali del nord-est, così come ai centri agricoli del mezzogiorno — da sconsigliare un trasferimento automatico dei risultati di questa inchiesta ad altre situazioni residenziali e produttive del paese. Vi sono, comunque, almeno un paio di osservazioni che in parte limitano la portata differenziale di un'indagine sugli immigrati condotta «solo» a Roma e a Milano, e in parte assumono la differenza — o meglio la multidimensionalità dell'esperienza migratoria — come limite costitutivo di un oggetto di ricerca che solo per convenzione possiamo definire «popolazione immigrata».

Come abbiamo già verificato nella nota introduttiva, Roma e Milano rappresentano i due poli urbani dove risiedono il maggior numero di immigrati e dove risulta più alta la capacità di

risparmio valutata sull'entità delle rimesse monetarie. In questo senso le due città appaiono contesti pienamente significativi, capaci cioè di indicare una tendenza rilevante nei rapporti tra migranti e banche anche a livello nazionale. L'altra osservazione riguarda il fatto che gli immigrati in Italia appartengono a differenti comunità nazionali, religiose ed etniche, e anche dal punto di vista sociale, economico e lavorativo presentano caratteristiche estremamente variegata al loro interno. Non vi è da questo punto di vista alcuna omogeneità nell'oggetto di ricerca, che non sia quella di essere degli stranieri in un paese europeo che, con una certa difficoltà, sperimenta le possibilità e le contraddizioni delle società multietniche di accoglienza. In questo senso un'opinione espressa da un uomo di una determinata comunità etnica potrebbe non essere condivisa da una donna dello stesso gruppo, e soprattutto differire da quelle di membri di altre comunità. Senza contare che, come dicevamo prima, la distribuzione degli immigrati in tutto il paese è soggetta a modalità di inserimento sociale e lavorativo diverso.

Siamo, però, ben consapevoli che l'etnicizzazione della forza lavoro — con le relative gerarchie interne, le altrettanto relative nicchie di benessere, così come i ghetti di sfruttamento e prevaricazione — non ha alcuna giustificazione oggettiva (in altri termini, una ragione « essenziale » di natura culturale, psicologica o tanto meno biologica) che non sia quella del dispositivo differenziale del sistema sociale ed economico nel quale questa forza lavoro esterna viene inserita. Nulla, insomma, che possa essere riferito a particolari inclinazioni culturali o psicologiche degli immigrati — se non in alcuni particolarissimi casi in cui comunque le attitudini sociali e culturali non superano, appunto, il livello delle predisposizioni generiche (per esempio: « i grandi commercianti » itineranti dell'Africa occidentale che in Italia diventano ambulanti)⁽¹¹⁾ — che potrebbero avere riflessi sui loro comportamenti bancari o sulla

(11) Il che ovviamente non significa che gli immigrati non siano portatori di strutture sociali e culturali peculiari, che in determinati momenti possono definire il rapporto individuo-comunità nella nuova società di accoglienza. Significa, piuttosto, che queste strutture non determinano meccanicamente le attitudini professionali e le strategie economiche dei migranti, che invece mostrano un'alta capacità di adattamento e di inventiva.

decisione stessa di non avviare un rapporto stabile con un'istituzione bancaria. Quindi, seppure esistano rilevanti differenze tra i gruppi di immigrati nei livelli di accesso al mercato del lavoro, ai servizi (compresi quelli bancari evidentemente), alla partecipazione politica e sociale del paese di accoglienza, abbiamo preferito confrontarci con una pluralità di osservazioni piuttosto che restringere l'indagine a tre o quattro comunità rappresentative di altrettante strategie economiche e residenziali.

La scelta di metodo è giustificata da un altro dato caratteristico dell'immigrazione in Italia, a cui abbiamo già fatto cenno in apertura, perché a differenza di altri paesi europei a forte immigrazione (Germania, Gran Bretagna e Francia), la penisola sperimenta una situazione « policentrica » rispetto alla provenienza degli immigrati. In Italia le prime 5 comunità di immigrati non superano il terzo del totale dell'intero panorama etnico e nazionale presente sul territorio (in Francia sono il 64,1%)(¹²). Come vedremo meglio nelle prossime pagine, il campione di rilevamento è stato composto proprio esaltando la differenza piuttosto che l'omogeneità della provenienza degli intervistati. Tale impostazione metodologica ha consentito di privilegiare gli aspetti che accomunano gli immigrati nei loro rapporti con le banche e, più in generale, nelle loro esigenze bancarie e finanziarie. Di conseguenza si sono evitate sovraesposizioni di particolari comunità e si è anche ricercato un certo bilanciamento tra uomini e donne che hanno risposto ai quesiti del questionario o alle interviste in profondità.

Definita la chiave analitica utilizzata nell'indagine, possono forse apparire più chiari i limiti euristici del presente progetto di ricerca: la stessa trasferibilità dei risultati ad altri contesti residenziali e produttivi del paese deve essere quindi inserita in un quadro analitico più articolato. Se è vero, infatti, come ravvisato in precedenza, che l'indagine empirica per il suo limitato bacino di ricerca — sia geografico che quantitativo — non è in grado di pronunciarsi sui rapporti tra immigrati e banche in maniera assoluta, non di meno — come nel caso delle diverse comunità etniche e nazionali presenti in Ita-

(¹²) Dati Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, p. 29.

lia — può adeguatamente rappresentare il ventaglio delle questioni e delle tendenze rilevate in un campione di immigrati eterogeneo e presente nei due principali centri di accoglienza del paese. Con le dovute approssimazioni tale eterogeneità può essere assunta come rappresentativa della condizione degli immigrati che vivono e lavorano in contesti diversi da quelli milanesi o romani. Visto il carattere pionieristico della presente indagine, il fine euristico della ricerca è quello di individuare tendenze significative, piuttosto che definire le dimensioni quantitative di un fenomeno socio-economico come quello dell'accesso ai servizi bancari da parte degli immigrati.

In definitiva, la correttezza dell'impostazione — e di conseguenza il grado di aderenza del campione di analisi alla realtà del fenomeno — dovrà essere misurato sulla capacità della ricerca di offrire una riflessione argomentata sulle condizioni che ostacolano l'accesso o rendono difficoltoso il pieno godimento dei servizi da parte degli immigrati. Più che una mappa, rispondendo così alla domanda di inizio, suggeriamo di ravvisare in questa relazione un modellino induttivo in cui la scala di riduzione (o di proiezione) rimane da definirsi. Altre ricerche, i cui campioni di indagine saranno maggiormente omogenei e i contesti socio-economici di riferimento più ristretti, contribuiranno a validare o meno l'impostazione interpretativa e metodologica di questo studio.

La ricerca empirica è stata impostata secondo due fasi di rilevamento dei dati distinte seppure strettamente complementari dal punto di vista metodologico: *i*) elaborazione e somministrazione di un questionario a un campione casuale di immigrati residenti a Roma e a Milano; *ii*) serie di interviste mirate ad alcuni immigrati che per la natura del loro lavoro o della loro posizione all'interno di alcune comunità potevano assumere il ruolo di testimoni privilegiati nell'inchiesta.

2.1.1. *Interviste con il questionario*

La scelta delle persone da intervistare con l'ausilio del questionario è stata del tutto casuale e realizzata in diversi luoghi pubblici (mercati, phone-center, sportelli associazioni, luoghi di ritrovo), in modo da evitare qualsiasi sovraesposizione nel campione di determinati gruppi nazionali/etnici o specifiche

categorie professionali. Il campione di rilevamento — a differenza della indagine sulla clientela marginale italiana — è costituito sia da immigrati che hanno dichiarato di non avere un rapporto di conto corrente bancario (da adesso in poi, per brevità, definiti «unbanked»), che da coloro che hanno invece dichiarato di intrattenere un rapporto formalizzato con un'istituzione bancaria (da adesso in poi «banked»). La scelta di comprendere nel campione anche gli immigrati che si sono dichiarati banked, nonostante l'indagine sin dal titolo ponga il mancato accesso ai servizi bancari come l'elemento centrale della ricerca, ha una doppia motivazione: una di natura documentaria, l'altra di carattere eminentemente analitico.

In primo luogo è stata valutata positivamente la possibilità che chi avesse una relazione di conto corrente già avviata con le istituzioni bancarie potesse offrire una testimonianza attendibile sulla quantità e la qualità dei rapporti tra migranti e banche. Del resto, un'indagine centrata sul dato esclusivo dell'accesso al conto corrente bancario che non fornisse ulteriori informazioni sulla tipologia dei servizi utilizzati, sulla frequenza con la quale si svolgono determinate operazioni bancarie, sulle motivazioni che spingono anche gli immigrati banked a rivolgersi all'esterno delle banche per una serie di servizi finanziari, rischierebbe di eludere le reali condizioni nelle quali si sviluppa il rapporto tra immigrati e banche italiane. In secondo luogo, mancando dei punti di riferimento attendibili sui comportamenti bancari degli immigrati in Italia, l'articolazione del campione di indagine ha reso possibile l'identificazione di alcune tendenze significative attraverso l'analisi comparativa dei due segmenti — banked e unbanked — la cui unica caratteristica discriminante è proprio quella dell'accesso ai servizi bancari. Una tale metodologia di analisi consente di lavorare sulle differenze e, aspetto per certi versi più rilevante in ricerche di questo tipo, sulle similitudini tra i due gruppi di intervistati.

Nel corso della indagine sono stati compilati 200 questionari equamente ripartiti tra Roma e Milano. In particolare, a Roma 52 questionari sono stati somministrati a immigrati banked e 48 a immigrati unbanked, mentre a Milano 58 questionari sono stati somministrati a immigrati banked e 42 a immigrati unbanked. Il campione si è così articolato in due segmenti com-

posti da 110 immigrati banked e 90 immigrati unbanked. Dal punto di vista analitico abbiamo ritenuto che una variazione uguale o superiore ai 10 punti percentuali tra classi di dati simili dei due segmenti del campione potesse essere considerata significativa. Lo stesso criterio di significatività è stato applicato a classi di dati diverse, ma relative allo stesso quesito del medesimo segmento di intervistati. Abbiamo ritenuto altresì che al di sotto della percentuale di rilevanza del 10%, fattori quali la composizione casuale del campione, il doppio contesto di rilevazione e, in misura ridotta, la differenza in termini assoluti di 20 interviste tra i due segmenti del campione, non consentissero di inferire tendenze significative.

Per quanto riguarda il questionario, questo è stato articolato in tre sezioni: una prima sezione dedicata alle caratteristiche anagrafiche, una seconda sezione relativa alle condizioni socio-economiche e, infine, una terza sezione relativa alle percezioni e ai comportamenti bancari degli intervistati. Tra i quesiti della seconda sezione non è stata compresa una domanda relativa al reddito dell'intervistato che, essendo utile per la definizione del profilo socio-economico, poteva però ingenerare un atteggiamento « difensivo » dell'immigrato nei confronti dell'intervista. Oltre ad essere un dato non verificabile (ma in questo non diverso dagli altri), vi era il timore che, nonostante la modalità anonima con la quale veniva eseguita la somministrazione del questionario, domande dirette sulla propria consistenza economica avrebbero potuto ingenerare la tentazione alla « falsificazione » delle informazioni relative al proprio rapporto — attuale o potenziale — con le banche. Si è preferito, quindi, fare riferimento ad altre caratteristiche socio-economiche percepite come meno « sensibili » (tipologia e frequenza del cambio di occupazione, cambi di residenza, iscrizione a sindacati o associazioni, lettura dei quotidiani, accesso a Internet) per determinare il grado di inserimento economico e sociale dell'immigrato⁽¹³⁾.

Una volta elaborato il questionario, nella fase pilota sono state valutate le difficoltà di comprensione terminologica su di

⁽¹³⁾ Rispetto alla normativa vigente in materia di immigrazione, solo in rari casi gli intervistati hanno dichiarato di non avere il permesso di soggiorno, condizione considerata indispensabile per procedere con la somministrazione del questionario.

un campione di 10 intervistati di diversa provenienza e, dopo aver operato alcune modifiche nella formulazione dei quesiti, si è provveduto alla definitiva somministrazione nelle città di Roma e Milano. Le sessioni di rilevazione dei dati si sono svolte in un periodo di tempo compreso tra giugno e agosto del 2001, e sono state eseguite da un operatore e tre operatrici (due per ciascun contesto di ricerca) che avevano avuto precedenti esperienze di ricerca o di lavoro con gli immigrati in modo da facilitarne l'approccio e la gestione delle interviste⁽¹⁴⁾.

2.1.2. *Interviste in profondità*

A conclusione della sessione di rilevazione con il questionario è stata redatta una scheda per le interviste in profondità con interlocutori a cui veniva chiesto di riflettere su determinati aspetti della relazione con le banche, a partire dalle loro esperienze di imprenditori, operatori sociali e membri influenti delle comunità. L'intervista è stata strutturata secondo lo schema che segue:

I^a Sezione: percezione del sistema bancario da parte degli immigrati in relazione alle questioni della integrazione e della cittadinanza.

— Rispetto alle esperienze della tua comunità/associazione, che importanza riveste l'accesso ai servizi bancari per un immigrato (senso di inadeguatezza sociale)?

— A tuo parere le banche vengono considerate dai migranti come un elemento significativo della loro vicenda migratoria in relazione alle strategie del custodire, investire e trasferire denaro?

— Che tipo di esigenze esprimono i migranti con cui sei in contatto rispetto ai servizi offerti attualmente dalle banche?

— Quali sono le modalità relazionali più frequenti con i funzionari e gli impiegati delle banche di cui hai esperienza

⁽¹⁴⁾ A Roma i questionari sono stati somministrati da Sebastiano Cechi — che, sempre a Roma, ha curato anche le interviste in profondità a testimoni privilegiati — e Veronica Maida, mentre a Milano la somministrazione dei questionari è stata curata da Sara Dell'Acqua e Maria Anderloni. Le informazioni raccolte sono state poi trasferite su supporto elettronico da Davide Stefanini.

personale o di cui ti hanno raccontato gli immigrati che conosci: confidenza e fiducia, incomunicabilità, trattamento differenziale o apertamente discriminante?

2^a Sezione: azioni positive e servizi bancari specificamente modellati sulle esigenze degli immigrati.

— Attività di sensibilizzazione rispetto alla realtà migratoria in Italia rivolte ai funzionari e agli impiegati di banca (corsi di formazione e materiale informativo).

— Informazione e attività di aggiornamento degli immigrati attraverso diversi canali comunicativi (dépliants, internet, radio, manifesti) rispetto alle modalità di accesso ai servizi bancari.

— Corsi di formazione e produzione di materiale informativo in diverse lingue rivolto agli immigrati rispetto alle modalità di accesso ai servizi bancari.

— Presenza di un mediatore culturale all'interno della banca.

— Assunzione di impiegati stranieri per lo svolgimento dei servizi di sportello con gli immigrati.

— Riduzione dei costi e definizione di un pacchetto di servizi *ad hoc*.

— Credito: esperienze di microfinanza nei Pvs; crediti rotativi; fondi di garanzia.

— Rimesse: accordi delle banche con le agenzie specializzate; riduzione dei costi.

Le 10 interviste sono state eseguite tra ottobre e novembre del 2001 e anche a questo gruppo di immigrati è stato garantito l'anonimato in modo da consentire il massimo della libertà espressiva con l'operatore. I 5 immigrati e le 5 immigrate che hanno accettato di partecipare alle interviste sono originari del Bangladesh, Cina, Egitto, Eritrea, Filippine, Marocco, Perù, Polonia, Senegal e risiedono a Roma dove svolgono la loro attività di mediatori culturali, responsabili di associazioni, commercianti, domestici e ristoratori. Non tutti gli intervistati/e hanno fornito indicazioni rispetto ai temi proposti dalla scheda, mentre in alcuni casi sono emerse questioni che non erano state identificate come elementi di approfondimento: usura, elusione delle tasse, reti informali di finanziamento e trasferimento dei soldi. I testi integrali delle interviste sono riportate in Appendice.

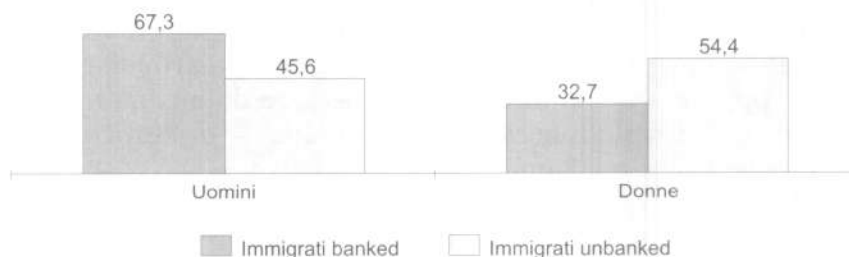
2.2. Indicatori socio-culturali

2.2.1. Divisione per genere

La ripartizione del campione nel suo insieme (85 donne pari al 42,5% e 115 uomini pari al 57,5%) non si discosta di molto dalla presenza a livello nazionale di immigrati dotati di regolare permesso di soggiorno (45,8% donne e 54,2% uomini)⁽¹⁵⁾, anche se non vi è alcuna corrispondenza con la distribuzione interna ai diversi gruppi (che presentano a questo riguardo situazioni fortemente diversificate) etnici o nazionali presenti nel paese.

Il campione è risultato quindi così articolato: il segmento degli immigrati banked è composto per il 67,3% da intervistati di sesso maschile (74)⁽¹⁶⁾, mentre il restante 32,7% sono di sesso femminile (36); nel segmento degli immigrati unbanked la presenza maschile scende sino al 45,6% (41) mentre quella femminile si colloca al 54,4% (49).

Grafico I - Divisione sessuale del campione



Attraverso una tale composizione del campione si possono avanzare alcune osservazioni relative alla presenza di un eventuale fenomeno di discriminazione sessuale nell'accesso ai ser-

⁽¹⁵⁾ Dati Caritas - Dossier Statistico, *op. cit.*, 2001: 135, aggiornati al 31 dicembre 2000.

⁽¹⁶⁾ Le cifre percentuali (sia nel testo che negli istogrammi) si riferiscono sempre al singolo segmento del campione e mai al campione nel suo insieme (se non espressamente indicato); le cifre assolute riportate tra parentesi si riferiscono all'effettivo numero degli intervistati, mentre negli istogrammi sono riportate solo le cifre percentuali.

vizi bancari. Il dato comparato, infatti, suggerisce che l'appartenenza di genere può rappresentare un fattore significativo di agevolazione o di impedimento per l'accesso ai servizi bancari. In effetti, tra le donne del nostro campione si è registrata una differenza superiore ai 20 punti percentuali in favore di coloro che non hanno un c/c bancario, mentre al contrario la variazione tra gli uomini è di poco inferiore ai 20 punti percentuali in favore di coloro che hanno un c/c bancario. In entrambi i casi le differenze rappresentano quasi il doppio della percentuale che abbiamo assunto come indicatore di rilevanza analitica, si può quindi sostenere con un buon margine di sicurezza che la tendenza mostrata dal campione è quella di una maggiore difficoltà — o di un minore interesse — della componente femminile della popolazione immigrata ad usufruire dei servizi bancari.

Il dato non ci consente però di inferire se una tale penalizzazione nell'accesso ai servizi bancari sia determinato dalle modalità di immigrazione di una parte della popolazione femminile che negli ultimi anni è giunta in Italia per ricongiungimento familiare (quindi, almeno in linea di principio, non impegnate in attività lavorative), dall'inserimento lavorativo che a Roma e Milano si realizza prevalentemente nel settore dei servizi alla casa e alle persone non sempre regolarmente registrate, oppure se — come sembra emergere da alcune indicazioni presenti nelle interviste in profondità — da difficoltà di tipo soggettivo e relazionale.

Afferma, a questo proposito, un'operatrice di un'associazione filippina che: «molte volte delle filippine mi chiedono di accompagnarle in banca dove hanno aperto un conto grazie alla mia presentazione, però la banca deve essere aperta, sorridente, perché queste filippine sono timide, si sentono subito piccole, brutte e basse, e hanno difficoltà ad andare agli sportelli (...) Alla fine degli anni '80 era molto difficile aprire un conto — chiedevano anche le bollette —, ora aprire un conto di risparmio è facile, ma alcuni hanno bisogno di un conto corrente vero. Alcune amiche si rivolgono a me per incassare assegni ». Bisogna ricordare a questo proposito che negli anni '70 la prima immigrazione in Italia era composta prevalentemente da donne capoverdiane, eritree ed etiopiche, a cui si sono aggiunte filippine e peruviane, che in mancanza dei partner maschili

hanno gestito in prima persona il loro rapporto con le istituzioni, politiche sociali ed economiche del paese. In questo senso si può avanzare l'ipotesi che proprio le donne, sebbene minoritarie in termini assoluti e probabilmente in termini di capitali economici, rappresentino la fascia di utenti immigrati con maggiori esperienze di rapporti stabili e duraturi con le istituzioni bancarie italiane.

Come vedremo meglio nella sezione dedicata ai comportamenti bancari degli immigrati, le donne immigrate attribuiscono un'importanza decisiva alla qualità dell'interazione umana e professionale con la banca: un atteggiamento di positiva accettazione della condizione di stranieri è un requisito fondamentale per la riduzione delle barriere di accesso ai servizi bancari da parte della popolazione femminile immigrata. Vale però la pena in questa sede riportare una citazione tratta dal Dossier Statistico della Caritas che può aiutare a comprendere meglio l'effetto penalizzante che in questa fase può avere per le donne il mancato accesso ai servizi bancari: « Le donne immigrate prima erano considerate quasi delle collaboratrici domestiche per antonomasia (...) di ciò si trova riscontro nel fatto che fino a tutti gli anni '80 e anche i primi anni '90 il lavoro domestico aveva una grande rilevanza sugli avviamenti (quasi un sesto del totale e ancor di più in relazione alle donne che trovavano uno sbocco lavorativo), per poi diminuire notevolmente in termini percentuali, almeno per quanto riguarda le assunzioni regolari. Attualmente le donne immigrate stanno conoscendo una fase di maggiore emancipazione e iniziano a trovare nuovi bacini di inserimento nei vari settori, dai pubblici esercizi e altre attività del terziario fino all'industria e all'agricoltura » (2001, pp. 306-7).

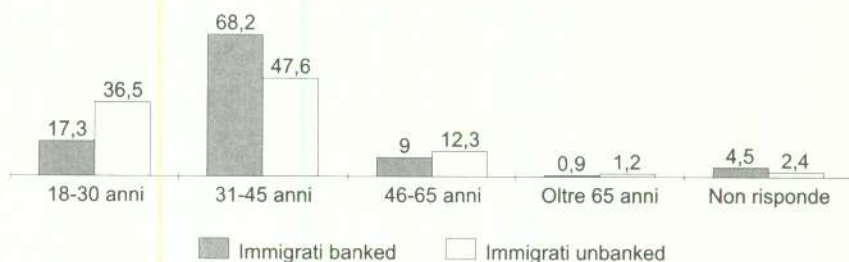
2.2.2. *Fasce di età*

Dal punto di vista anagrafico il campione si allinea con la tendenza più generale dell'immigrazione in Italia che in questa fase del processo migratorio tende a soddisfare le esigenze produttive del paese di accoglienza (fattore di attrazione) e a risolvere l'eccesso di forza lavoro attiva nel paese di origine (fattore di espulsione). Entrambi i segmenti del campione mostrano una notevole percentuale di popolazione immigrata che non su-

pera i 45 anni di età: rispettivamente l'85,5% degli immigrati banked e l'84,1% di quelli unbanked. Rispetto alle stime presentate nell'ultimo Dossier Statistico della Caritas, il nostro campione risulta sovraesposto di circa 20 punti percentuali nella classe di età dai 19 ai 45 anni, mentre al contrario risulta sottoesposto di circa 10 punti percentuali nella classe di età dai 41 ai 60 anni⁽¹⁷⁾. In questo senso gli immigrati del nostro campione si posizionano nella fascia giovanile della pur giovane popolazione immigrata.

Nel dettaglio, per quanto riguarda gli immigrati banked quasi i due terzi del segmento sono concentrati nella fascia di età che va dai 31 ai 45 anni (75-68,2%), con una quota del 17,3% (19) di immigrati ancora più giovani (dai 18 ai 30 anni), mentre per le fasce superiori di età (dai 46 anni in poi) il segmento registra una presenza di minore rilievo di immigrati (11-9%) con solo 1 immigrato al di sopra dei 65 anni (0,9%); 5 intervistati non hanno dichiarato la loro età (4,5%). Il segmento degli unbanked, invece, segnala una maggiore presenza di immigrati compresi nella fascia d'età dai 18 ai 30 anni (33-36,5%), seppure in termini relativi la fascia di età dai 31 ai 45 anni risulta essere ancora la più consistente (43-47,6%), mentre la fascia superiore ai 46 anni è rappresentata da un 12,3% (11) del segmento; 1 intervistato ha dichiarato di avere più di 65 anni e 2 intervistati non hanno risposto (2,4%).

Grafico II - Fasce di età del campione



⁽¹⁷⁾ Dati Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, pp. 145-6. L'approssimazione con la quale abbiamo considerato le differenze percentuali con le stime fornite dalla Caritas è dovuta alle differenti classi di età utilizzate nel nostro questionario.

Il dato comparato ci consente di rilevare una tendenza significativa all'abbassamento dell'età tra gli immigrati che non hanno accesso ai servizi bancari, considerando che si riscontra una differenza di quasi 20 punti percentuali nella prima fascia di età (18-30 anni) a favore degli unbanked, così come la stessa differenza si verifica a favore degli immigrati banked nella seconda fascia di età (31-45 anni). La giovane età degli immigrati appare quindi un fattore negativamente correlato con l'accesso ai servizi bancari, anche se con il progredire degli anni la relazione si inverte e il saldo diviene positivo nel periodo di maturità professionale e lavorativa degli immigrati. L'accesso ai servizi bancari, sebbene mostri una barriera significativa per gli immigrati ventenni, non sembra del tutto inadeguato alle esigenze economiche degli immigrati sopra i 30 anni, nel senso che la variazione tra le due classi di età mostra una linea di tendenza positiva verso l'accesso ai servizi bancari. Rimane comunque negativamente significativo il dato che indica in quasi la metà degli immigrati unbanked posizionati nella fascia di età tra i 31 e i 45 anni.

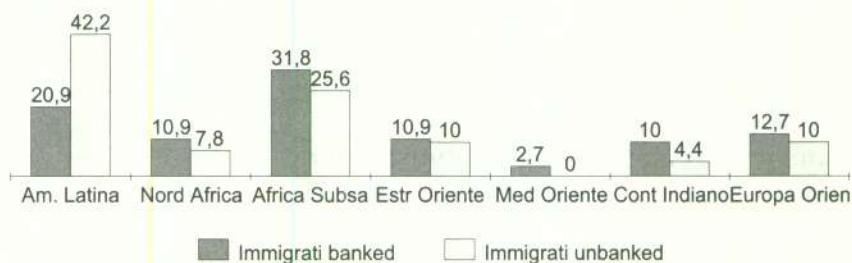
2.2.3. *Aree geografiche di provenienza e nazionalità*

Le aree geografiche di provenienza degli intervistati più rappresentate sono quelle relative alla parte centro-meridionale del continente americano (61) e quelle del continente africano a sud della fascia sub-sahariana (58), segue l'Europa orientale (23), l'Estremo Oriente (21), l'Africa mediterranea (19), il subcontinente indiano (15) e il Medio Oriente (3).

In particolare, l'area geografica più presente nel segmento degli immigrati banked è l'Africa subsahariana con un 31,8% (35), seguita dall'America latina con un 20,9% (23), dall'Europa orientale con un 12,7% (14), dall'Africa settentrionale e l'Estremo oriente con il 10,9% (12) e dal continente indiano (11-10%). Nel segmento degli intervistati banked ci sono anche 3 immigrati originari del Medio oriente che rappresentano un 2,7%. Le proporzioni cambiano nel caso degli immigrati unbanked dove gli intervistati provenienti dall'America latina (38-42,2%) sono i più presenti, a seguire quelli dall'Africa subsahariana (23-25,6%), poi quelli dall'Estremo Oriente ed Europa orientale (entrambi con 9 intervistati - 10%) e quelli pro-

venienti dall'Africa settentrionale (7-7,8%). Infine, una percentuale minore è rappresentata dagli immigrati provenienti dal continente indiano (4-4,4%), mentre in questo segmento del campione sono assenti immigrati unbanked di origine medio-orientale.

Grafico III - Aree geografiche di provenienza



In tutte le classi di dati le differenze tra gli immigrati banked e quelli unbanked provenienti dalla stessa area geografica non superano i limiti della percentuale del 10% che abbiamo assunto essere una variazione significativa — quindi non ci consentono di inferire tendenze rilevanti dai dati in nostro possesso —, solo nel caso degli intervistati originari dell'America latina il dato differisce di circa 20 punti percentuali. In termini assoluti significa che quasi il doppio degli immigrati provenienti da quell'area geografica è sprovvisto di conto corrente rispetto a quanti invece ne usufruiscono. Inoltre, sebbene al di sotto della soglia del 10%, conviene comunque menzionare la tendenza inversa tra gli immigrati provenienti dall'Africa subsahariana e dal continente indiano: sembrano essere maggioritari coloro che hanno un rapporto stabile con le banche. Quindi, ciò che il dato comparato consente di osservare è che i latino americani sono gli immigrati più penalizzati — o meno interessati — nell'accesso ai servizi bancari, mentre gli immigrati africani (originari della fascia continentale a sud del Sahara) e quelli indiani mostrano una discreta consuetudine con i servizi bancari. Per gli immigrati provenienti da altre aree geografiche la distribuzione tra banked e unbanked tende a bilanciarsi e non consente quindi di inferire alcuna tendenza.

Per quanto riguarda le nazionalità rappresentate nel nostro campione, queste sono 47 all'interno delle quali spiccano gruppi di immigrati di origine peruviana (23), ecuadoriana (14), filippina (12) e senegalese (11), marocchina (9), nigeriana (8), dominicana e colombiana (7), pakistana (6). Gli altri gruppi hanno fatto registrare 9 occorrenze in cui cinque intervistati provengono dallo stesso paese, 3 occorrenze in cui sono quattro gli intervistati con la stessa nazionalità, 4 occorrenze in cui sono 3 intervistati, 9 occorrenze in cui sono due intervistati. Si sono verificati, inoltre, 14 occorrenze in cui l'intervistato è l'unico rappresentante del proprio paese di origine. Il campione quindi mostra una decisa frammentazione nazionale nelle classi dei dati ricorrenti con minore frequenza, mentre tende a polarizzarsi in alcune classi di dati: soprattutto quelle relative al Perù, ma anche all'Ecuador, alle Filippine e al Senegal.

Come già ricordato in apertura di capitolo, entrambi i segmenti si possono in effetti considerare rappresentativi dell'eterogeneità della provenienza degli immigrati presenti in Italia, anche se non vi è corrispondenza tra le reali dimensioni delle diverse comunità e i gruppi nazionali intervistati in questa inchiesta (si veda l'Introduzione). Si ribadisce, quindi, che il grado di rappresentatività del campione può essere considerato accettabile rispetto alla variabilità delle appartenenze etniche e nazionali degli immigrati in Italia — il carattere policentrico della presenza dei migranti sul territorio —, ma non adeguato a eventuali proiezioni di scala. Anche dal punto di vista della comparabilità interna dei due campioni, la possibilità di estrarre osservazioni significative appare ridotta vista la base statistica di ciascuna classe di dati. Questa difficoltà analitica è in effetti la conseguenza della impostazione di metodo che intendeva evitare la caratterizzazione nazionale o etnica di quote consistenti di intervistati del campione.

Comunque, per quanto riguarda il segmento degli immigrati banked, si nota la prevalenza di persone originarie dal Perù (14-12,7%) e dalle Filippine (10-9,1%), mentre intervistati di nazionalità senegalese, nigeriana e pakistana rappresentano rispettivamente il 5,4% (6), 4,6% (5) e 4,6% (5). Gli immigrati banked di altre nazionalità si collocano tra l'1% e il 4% del segmento, con un minimo di 1 persona intervistata fino ad un mas-

simo di 4 (Albania, Egitto, Eritrea). Nel segmento degli immigrati unbanked gli ecuadoriani sono gli immigrati più presenti (12-13,3%), seguiti dai peruviani (9-10%), dai marocchini (6-6,7%), dai colombiani (5-5,6%), dai senegalesi (5-5,6%) e dagli indiani (4-4,4%). Le altre nazionalità presenti nel campione variano da un minimo di 1 a un massimo di 3 intervistati.

Tavola 1 - Nazionalità degli intervistati

Paese	Banked	Unbanked	Totale	Paese	Banked	Unbanked	Totale
1. Albania	4	1	5	2. India	0	4	4
3. Algeria	2	0	2	4. Iran	1	0	1
5. Argentina	1	0	1	6. Iraq	2	0	2
7. Bangladesh	3	2	5	8. Marocco	3	6	9
9. Bosnia	3	1	4	10. Mauritania	1	0	1
11. Brasile	1	1	2	12. Moldavia	0	3	3
13. Bulgaria	1	1	2	14. Nigeria	5	3	8
15. Burkina Faso	1	0	1	16. Pakistan	5	1	6
17. Camerun	3	2	5	18. Perù	14	9	23
19. Capo verde	1	0	1	20. Polonia	1	0	1
21. Cina	2	2	4	22. Romania	3	2	5
23. Colombia	2	5	7	24. Salvador	1	1	2
25. Congo	3	1	4	26. Santo Domingo	0	7	7
27. Costa d'Avorio	3	0	3	28. Senegal	6	5	11
29. Cuba	0	2	2	30. Slovenia	1	0	1
31. Ecuador	2	12	14	32. Somalia	3	2	5
33. Egitto	4	1	5	34. Sudan	0	1	1
35. Eritrea	4	1	5	36. Sri Lanka	3	2	5
37. Etiopia	3	2	5	38. Togo	0	1	1
39. Filippine	10	2	12	40. Tunisia	3	1	4
41. Giamaica	1	0	1	42. Ucraina	1	1	2
43. Gambia	0	1	1	44. Uganda	2	0	2
45. Ghana	0	3	3	46. Vietnam	0	1	1
47. Guinea equat. ...	1	0	1				

Nonostante la variegata distribuzione nazionale dei due segmenti abbia il vantaggio di rappresentare l'articolazione all'interno del panorama migratorio italiano, tuttavia alcune osservazioni dotate di una certa significatività possono essere avanzate per le classi di dati con una sufficiente consistenza numerica. In effetti, nel caso dei peruviani e dei senegalesi la divisione interna tra banked e unbanked tende a bilanciarsi e quindi non consente alcuna osservazione, mentre per gli ecuadoriani e i filippini la distribuzione degli intervistati consente di rilevare delle variazioni dotate di significatività. In termini

assoluti vi sono 12 ecuadoriani del campione che non hanno un conto corrente rispetto a 2 connazionali che hanno dichiarato di avere un rapporto di c/c con una banca, così come vi sono 10 filippini banked contro 2 connazionali unbanked. I dati potrebbero, quindi, indicare una certa difficoltà dei migranti provenienti dell'Ecuador ad accedere ai servizi bancari e, di contro, una maggiore capacità degli immigrati filippini (soprattutto di sesso femminile) di intrattenere rapporti stabili con le banche. Queste indicazioni sono confortate dal fatto che gli ecuadoriani sono immigrati di recente apparizione nel paese, al contrario dei filippini che registrano una presenza consolidata nel settore dei servizi di cura della casa e, più recentemente, della persona.

2.2.4. *Stato civile*

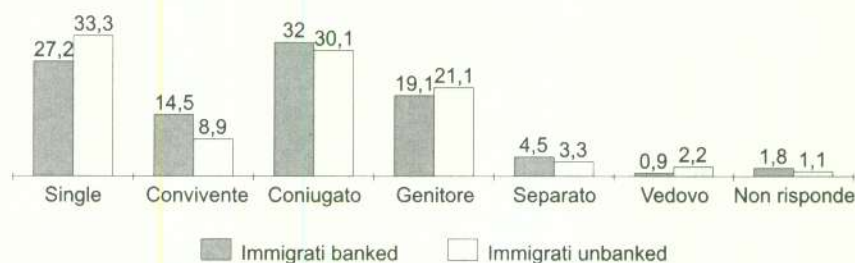
Il campione registra una distribuzione paritetica tra immigrati che hanno dichiarato di essere coniugati (62) e quelli che si sono definiti single (60), rappresentando così in scala ridotta la condizione di equilibrio degli immigrati che si riscontra a livello nazionale⁽¹⁸⁾. La tendenza si modifica leggermente a favore degli immigrati che sperimentano delle relazioni stabili di coppia se teniamo presente anche coloro che hanno dichiarato di convivere con un compagno/a (24). Questo dato, però, è a sua volta bilanciato dal fatto che alcuni degli intervistati hanno dichiarato di essere separati (8) o vedovi (3) ed è quindi possibile che di fatto stiano sperimentando delle condizioni di vita da single. Tra coloro che hanno dichiarato di avere dei figli (40) la quasi totalità appartiene alla categoria dei coniugati, a parte 4 intervistati che sono separati e 1 che è single.

I due segmenti del campione non mostrano differenze di rilievo nella distribuzione interna degli immigrati secondo la rispettiva condizione civile: gli intervistati del segmento banked che si sono dichiarati coniugati sono il 32% (35), mentre quelli del segmento unbanked sono il 30,1 (27); i single banked sono invece il 27,2% (30) e quelli unbanked il 33,3% (30). Legger-

⁽¹⁸⁾ Secondo il Dossier della Caritas, *op. cit.*, 2001, p. 140, nel 2000 gli immigrati coniugati rappresentavano il 48,7% del totale rispetto ai celibi/nubili che erano il 46,4%.

mente più differenziati i dati per i conviventi dove il segmento banked ha fatto registrare il 14,5% di frequenze (16) e quello unbanked l'8,9% (8). Peraltro le restanti classi di dati ritornano ad essere decisamente simili: abbiamo un 4,5% di intervistati banked che si sono dichiarati separati contro un 3,3% di intervistati unbanked, così come un 19,1% di intervistati banked (21) che sono anche genitori rispetto a un 21,1% di intervistati unbanked (19). Anche le quote di vedovi e di coloro che hanno preferito non rispondere, seppure minime, sono equiparabili.

Grafico IV - Stato civile



La condizione di equilibrio tra coniugati e single che caratterizza la composizione del campione nel suo insieme si ripresenta così nell'analisi comparata delle classi di dati di ciascun segmento: non emergono infatti tendenze significative rilevabili dal confronto analitico delle rispettive classi di dati. In questo caso bisogna sottolineare come entrambi i segmenti abbiano riproposto proporzioni simili al loro interno di coniugati, single, conviventi e genitori. Si può, quindi, sostenere che per un immigrato l'accesso ai servizi bancari non risulti agevolato, né tanto meno penalizzato, dal fatto di essere inserito stabilmente in un nucleo familiare (formalizzato o meno), oppure dal condurre un'esistenza da single (anche se una leggerissima predominanza di unbanked si riscontrava proprio in questa classe di dati).

2.2.5. Istruzione

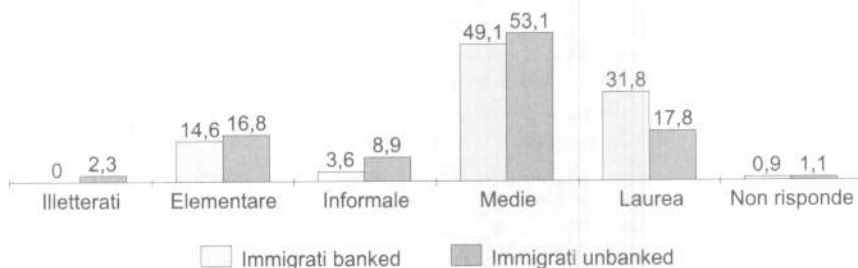
La metà degli intervistati del campione ha dichiarato di possedere titoli di studio rilasciati da scuole medie inferiori e

superiori (102), mentre un quarto degli intervistati hanno dichiarato di aver conseguito lauree universitarie (51), quindi i tre quarti del campione segnalano un buono, se non proprio ottimo, livello di istruzione formale. La maggior parte del restante quarto è composto da immigrati con licenze elementari (31), anche se non mancano coloro che sono dotati di cognizioni di base senza aver frequentato istituzioni formali (12), così come i veri e propri illetterati (2).

Tra gli immigrati del segmento *banked*, la metà (54-49,1%) ha dichiarato di aver conseguito un titolo di studio rilasciato da una scuola media inferiore o superiore, mentre quasi un terzo ha sostenuto di essere titolare di una laurea (35-31,8%). Sommando queste due classi di dati si raggiungono i quattro quinti di immigrati *banked* (89-80,9%) dotati di un consistente patrimonio formativo. Un 14,6% di intervistati (16) ha invece dichiarato di possedere un titolo di studio di scuola elementare e una piccola parte del segmento degli intervistati *banked* ha sostenuto di aver ricevuto un'alfabetizzazione primaria in maniera informale (4-3,6%). Nessuno ha dichiarato di essere completamente illetterato e un immigrato non ha risposto (0,9%).

Anche gli immigrati *unbanked* mostrano un buon livello di istruzione se si considera che sommando i laureati (16-17,8%) ai diplomati delle scuole medie (48-53,1%) di questo segmento, questi rappresentano comunque più dei due terzi del campione (63-70,9%). Un quarto del campione è composto da persone alfabetizzate in maniera elementare (15-16,5%) o che hanno frequentato scuole informali (8-8,8%). Solo 2 immigrati (2,2%) hanno dichiarato di essere privi di qualche forma di istruzione e un immigrato non ha risposto (1,1%).

Grafico V - Istruzione



L'unica variazione significativa nel confronto tra queste classi di dati emerge tra gli immigrati che hanno una laurea: risulta infatti una differenza positiva di 14 punti percentuali a favore degli immigrati banked. Si può, quindi, sostenere che il nostro campione consente di evidenziare una tendenza positiva nell'accesso ai servizi bancari solo a livello di istruzione superiore, per le altre classi di dati la distribuzione degli immigrati risulta sostanzialmente equiparabile e quindi tale da non poter inferire alcuna tendenza di rilievo (anche se leggere differenze si riscontrano nella maggiore presenza di immigrati unbanked tra coloro che hanno licenze medie o che hanno frequentato scuole informali). In questo senso l'aspetto rilevante della comparazione è proprio il livello educativo sostanzialmente simile tra i due segmenti di immigrati, che porta ad escludere difficoltà insormontabili da parte degli immigrati unbanked nella compilazione dei moduli, lettura dei regolamenti e analisi delle comunicazioni bancarie. Semmai è da rimarcare ulteriormente che, secondo i dati del segmento unbanked, quasi un immigrato su cinque che non ha accesso ai servizi bancari è in possesso di una laurea universitaria.

2.2.6. *Iscrizione a partiti, sindacati e associazionismo*

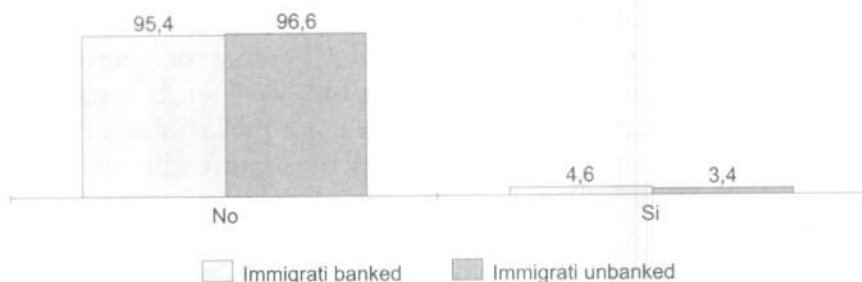
I dati relativi alla partecipazione politica e sindacale attiva mostrano una sostanziale distanza degli immigrati del nostro campione dalle formazioni politiche e sindacali tradizionali: infatti ben il 95,4% degli immigrati banked (105) e il 96,6% degli immigrati unbanked (87) hanno dichiarato di non essere iscritti ad alcun partito e/o sindacato⁽¹⁹⁾. In questo caso il campione si discosta dai valori nazionali che, per quanto riguarda i sindacati, riportano un alto tasso di sindacalizzazione dei lavoratori immigrati con 223.632 iscritti alle tre organizzazioni sindacali nel Maggio del 2000⁽²⁰⁾. Anche il dato comparato non indica

⁽¹⁹⁾ La partecipazione sindacale e politica misurata sulla sola iscrizione ai partiti e alle organizzazioni sindacali è in effetti un indicatore di integrazione « debole » rispetto alla possibilità che gli immigrati siano « in qualche maniera » coinvolti in attività politiche e sindacali di varia natura.

⁽²⁰⁾ Dati Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, p. 329. Il basso livello di sindacalizzazione del campione può essere spiegato in base ai contesti di rilevazione (mercati, phone-center, ecc.) e ai tempi (orario di lavoro) di rilevazione

alcuna relazione tra l'accesso ai servizi bancari e la partecipazione politica o sindacale degli immigrati in quanto entrambi i segmenti registrano gli stessi valori negativi di partecipazione attiva. Nonostante negli ultimi anni si vadano affermando movimenti composti da immigrati che rivendicano una maggiore partecipazione politica e sindacale, gli immigrati del nostro campione si tengono a distanza dalla vita politica italiana.

Grafico VI - Iscrizione partiti e/o sindacati



Il dato sulla partecipazione degli immigrati al mondo dell'associazionismo (associazioni culturali, società sportive, organizzazioni etniche attive nel terzo settore) mostra invece una correlazione positiva con l'accesso ai servizi bancari, anche se la reale partecipazione degli immigrati al mondo dell'associazionismo sembra essere sottostimato da entrambi i segmenti del campione. Quindi, nonostante il dato comparato consenta di identificare una significativa tendenza in queste classi di dati, i valori assoluti rimangono quantitativamente contenuti. Bisogna forse aggiungere che la domanda poteva non essere chiara e che molti immigrati non hanno indicato nelle loro risposte associazioni etniche o altri organismi no-profit italiani ⁽²¹⁾.

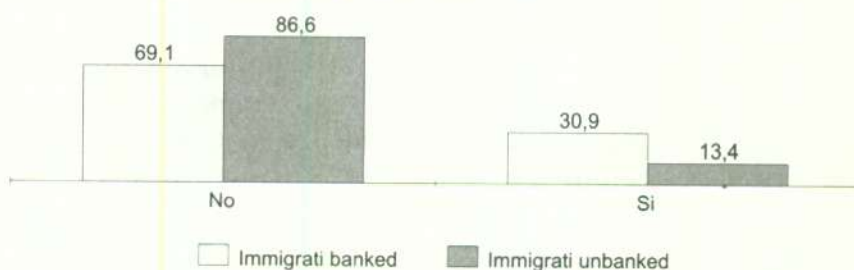
del questionario che poteva limitare la rappresentatività delle categorie di lavoratori più sindacalizzati. Rimane, comunque, il fatto che anche tra i disoccupati e nel settore dei servizi e del commercio i livelli di sindacalizzazione degli immigrati sono superiori a quelli mostrati dal campione.

⁽²¹⁾ Basti osservare che una recente ricerca sostenuta dalla Fondazione Corazzin di Venezia (a cura di A. VICENTINI e T. FAVA, *Le associazioni straniere*

Nel dettaglio, quasi un terzo degli immigrati banked (34-30,9%) ha dichiarato di aderire a uno o più di un organismo associativo, mentre i restanti due terzi (76-69,1%) hanno sostenuto di non aderire ad alcuna associazione. Nel campione degli immigrati unbanked le percentuali di partecipazione si riducono: il 13,4% degli intervistati (12) ha infatti dichiarato di aderire a una o più associazioni, mentre l'86,6% degli intervistati (78) ha sostenuto di non avere rapporti con organismi associativi.

La comparazione tra i due campioni indica quindi una tendenza significativa di oltre 17 punti percentuali degli immigrati banked alla partecipazione alla vita di organismi associativi in prevalenza di matrice etnica o nazionale. Tali associazioni rappresentano alcune delle reti di scambio, assistenza e circolazione delle informazioni attive tra gli immigrati che possono in effetti agevolare l'approccio degli immigrati alle strutture bancarie. In questo senso l'associazionismo serio rappresenta un fattore positivo di integrazione e la partecipazione di ciascun immigrato alla vita della associazione di riferimento potrebbe essere individuata dalle banche come uno degli elementi di garanzia dei comportamenti economici dei loro potenziali clienti.

Grafico VII - Partecipazione ad associazioni



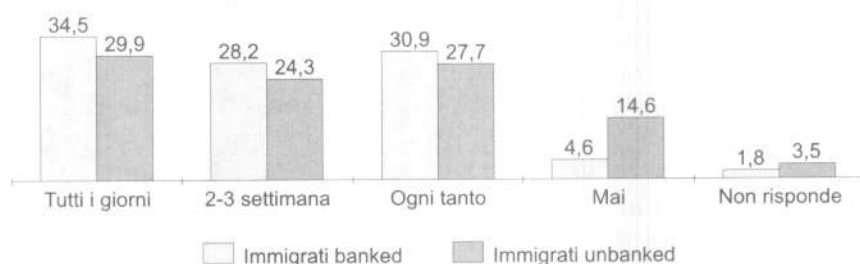
in Italia, Collana, Ricerche n. 37, maggio 2001) ha censito per difetto 893 associazioni straniere, la maggior parte delle quali attive nel Centro e nel Nord del paese. Per quanto riguarda gli stranieri assistiti dalle associazioni no-profit italiane, secondo i dati forniti dall'Istat nel 1997, essi erano 119.851 su 986.020 immigrati con permesso di soggiorno pari al 12,2% (CARITAS, *op. cit.*, 2001, pp. 219-20). Cfr. F. CARCHEDI, *Le associazioni degli immigrati*, in Rapporto immigrazione, *op. cit.*, 2000, pp. 145-160.

2.2.7. Lettura dei quotidiani e accesso a Internet

La capacità degli immigrati di informarsi attraverso i media cartacei (quotidiani e riviste) indica una positiva correlazione con l'accesso ai servizi finanziari, anche se la comparazione tra i due campioni evidenzia solo in una classe di dati (« mai ») una variazione significativa. Questo indica che, nonostante gli immigrati unbanked in alcuni casi abbiano segnalato un forte deficit informativo (probabilmente mitigato dall'ascolto di radio e televisione), la lettura dei giornali è un'attività comunque praticata con una certa assiduità anche da coloro che sono esclusi dall'accesso ai servizi bancari.

Oltre un terzo del segmento degli immigrati banked (38-34,5%) ha dichiarato di leggere un giornale tutti i giorni, oltre un quarto sostiene di leggere un quotidiano ogni 2 o 3 giorni (31-28,2%), un altro terzo circa legge il giornale una volta ogni tanto (34-30,9%), solo il 4,6% del segmento banked (5) ha dichiarato di non leggere mai i giornali, mentre 2 intervistati non hanno risposto (1,8%). Nel segmento degli immigrati unbanked quasi un terzo degli intervistati (27-29,9%) ha dichiarato di leggere i giornali tutti i giorni, quasi un quarto (22-24,3%) 2 o 3 volte a settimana, più di un quarto (25-27,7%) una volta ogni tanto. Le proporzioni cambiano in maniera significativa, invece, nella classe di dati relativa agli immigrati unbanked che non leggono mai i giornali: questi sono il 14,6% (13); 4 immigrati (3,5%) non hanno risposto.

Grafico VIII - Lettura dei quotidiani

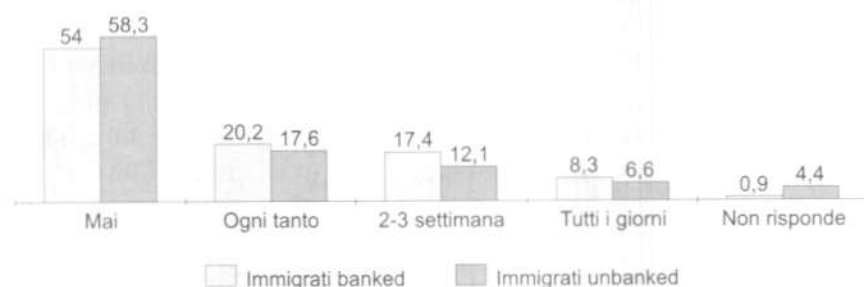


Se la comparazione non individua tendenze significative nelle classi di dati indicanti una maggiore capacità di informazione e, di conseguenza, di una maggiore capacità di partecipare attivamente alle vicende nazionali e internazionali (anche e soprattutto dei paesi di origine), nondimeno è proprio nella totale assenza di informazioni ricevute dalla lettura dei giornali da parte degli immigrati unbanked che si realizza una tendenza significativa di natura negativa. Il dato può essere spiegato con un certo disinteresse per il contesto di accoglienza e un'approssimata conoscenza della lingua italiana (riducibile, a sua volta, a un periodo limitato di permanenza sul territorio italiano). Non sembra comunque che la tendenza significativa rilevata in questa classe di dati modifichi la sostanziale parità di accesso dei due segmenti del campione alle informazioni attraverso i media cartacei. Anzi, proprio la classe di dati che indica la maggiore assiduità di lettura («tutti i giorni») è quella che ha registrato in entrambi i segmenti il maggior numero di frequenze relative. Si può quindi sostenere che la mancanza di informazioni, pur rivestendo una certa importanza negli immigrati di recente integrazione, non è uno dei fattori principali di impedimento all'accesso ai servizi bancari, in quanto gli immigrati nel loro complesso sembrano dotati di un adeguato livello informativo. Questo dato ci consente di mitigare il presunto disinteresse degli immigrati del nostro campione alle vicende sociali e politiche del paese, e soprattutto di confermare la capacità degli immigrati di intrattenere un rapporto con le istituzioni bancarie dal punto di vista delle abilità funzionali relative alla lettura e alla scrittura.

Discorso simile, anche se comprensibilmente in scala ridotta, può essere avanzato per l'accesso ad Internet con la differenza che, in questo caso, non si è riscontrata alcuna variazione significativa nelle classi di dati dei due segmenti del campione. Nel campione degli immigrati banked, oltre la metà degli intervistati (59-54%) ha dichiarato di non avere alcuna familiarità con la rete, un quinto (22-20,2%) ci naviga ogni tanto, meno di un quinto (19-17,4%) 2 o 3 volte alla settimana e solo l'8,3% del campione ha un accesso quotidiano alla rete; 1 intervistato non ha risposto. Anche nel campione degli immigrati unbanked quasi i tre quinti degli intervistati (53-58,3%) hanno dichiarato di non navigare su Internet in nessuna occasione,

meno di un quinto (16-17,6%) una volta ogni tanto, poco più di un decimo (11-12,1%) 2 o 3 volte a settimana, mentre solo un 6,6% (6) ha sostenuto di navigare nella rete ogni giorno; 4 intervistati (4,4%) non hanno risposto.

Grafico IX - Accesso a Internet



La comparazione suggerisce che, seppure manchi una variazione significativa, l'insieme delle classi di dati mostra una leggera tendenza verso frequenze maggiormente positive degli immigrati con accesso ai servizi bancari. L'utilizzo del computer e della rete rimane comunque difficile per gli immigrati che possono trovare barriere d'accesso nei costi iniziali di acquisizione del computer, in quelli di accesso alla rete e nell'alfabetizzazione informatica necessaria per utilizzare le macchine e i programmi. Vista la sostanziale equiparabilità dei due campioni non si può individuare alcuna correlazione con l'accesso ai servizi bancari, salvo evidenziare che poco meno di un quinto degli intervistati senza conto corrente hanno comunque un accesso frequente e a volte continuo alla rete, mostrando così una buona familiarità con i moderni mezzi di comunicazione e informazione.

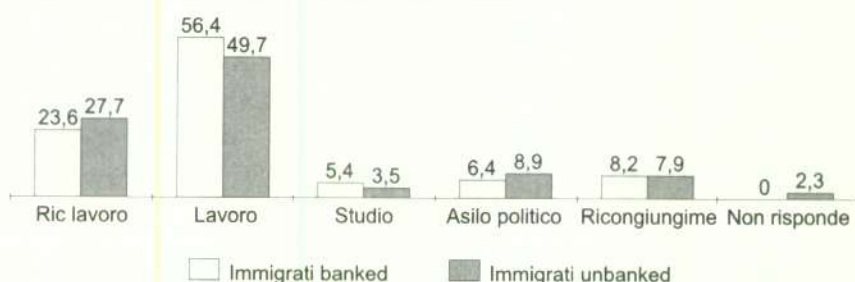
2.3. *Residenza e condizione lavorativa*

2.3.1. *Motivi del soggiorno in Italia*

Il lavoro e la ricerca di lavoro rappresenta la motivazione principale della presenza degli immigrati in Italia — nel 2000 il 60,5% a livello nazionale secondo i dati del Dossier Caritas, *op.*

cit., 2001, p. 129 — e il nostro campione non si discosta da questa tendenza a livello nazionale, mostrando semmai una maggiore presenza degli immigrati soggiornanti per motivi di lavoro. Questa sovraesposizione degli immigrati presenti per motivi di lavoro, penalizza la rappresentatività degli immigrati per motivi di famiglia — nel 2000 sono stati il 26,4% a livello nazionale secondo i dati del Dossier Caritas, *op. cit.*, 2001, p. 129 — che in entrambi i segmenti del campione si collocano al di sotto del 10%⁽²²⁾. Entrambi i segmenti, comunque, confermano nella stessa misura e con proporzioni interne molto simili le priorità della scelta migratoria (lavoro, ricongiungimento familiare, asilo politico e studio), allineandosi così ai risultati di altri studi sull'argomento. Vi è inoltre da osservare che l'aver dichiarato la ricerca di lavoro, il ricongiungimento o l'asilo politico quale motivo del soggiorno in Italia non esclude la possibilità che questi immigrati non siano attualmente impegnati in un'attività lavorativa, come in effetti si evince dalle risposte sull'attuale occupazione dove — come vedremo tra poco nel dettaglio — risulta che solo il 10% del nostro campione ha dichiarato di essere disoccupato (19 intervistati: 2 banked e 17 unbanked).

Grafico X - Motivi del soggiorno in Italia



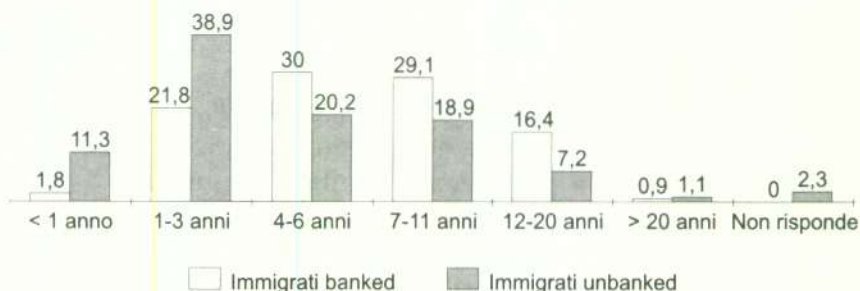
⁽²²⁾ Naturalmente le stime variano sensibilmente da gruppo a gruppo anche in relazione ai diversi modelli migratori e ai tempi di permanenza in Italia. Per fare un esempio gli immigrati senegalesi hanno progetti migratori tendenzialmente temporanei per cui si riscontra un 94% di richieste di soggiorno per motivi di lavoro e un 5% per motivi di famiglia, mentre gli immigrati marocchini richiedono nel 70% dei casi il soggiorno per motivi di lavoro e nel 27% dei casi per motivi famigliari, privilegiando così un insediamento più stabile (Caritas - Dossier, *op. cit.*, 2001, p. 132).

Quasi i 4/5 degli intervistati *banked* (88-79,9%) ha dichiarato che il motivo principale del loro soggiorno in Italia è legato al lavoro (62-56,3%) o alla ricerca di un lavoro (26-23,6%). Gli altri intervistati hanno invece dichiarato di essere in Italia perché: ricongiunti al coniuge (9-8,2%), rifugiati in cerca di asilo politico o soggiorno umanitario (7-6,4%), studenti (6-5,4%). Anche nel segmento *unbanked* i quasi 4/5 degli intervistati (70-79,5%) hanno dichiarato — mostrando proporzioni simili agli immigrati *banked* — di essere venuti in Italia per lavorare (45-51,1%) o per cercare lavoro (25-28,4%). Gli altri immigrati *unbanked* intervistati sono venuti in Italia in cerca di asilo politico o per soggiorno umanitario (8-9,1%), al fine di ricongiungersi a un familiare (7-7,9%) o per studiare (3-3,4%); 2 intervistati non hanno risposto (2,3%).

L'analisi comparata tra i due segmenti del campione non pone in evidenza variazioni significative nelle singole classi di dati, si può pertanto avanzare l'ipotesi che il progetto migratorio iniziale degli intervistati del nostro campione non influisca nei successivi rapporti con le banche. L'aspetto rilevante di questa osservazione riguarda il fatto che la maggior parte di loro sono venuti in Italia per lavorare e solo una parte può usufruire dell'accesso ai servizi bancari che, in molti casi, sono necessari per il compimento di tale progetto. Va inoltre sottolineato che il soggiorno per motivi di lavoro, e a maggior ragione per motivi familiari, induce gli immigrati a una permanenza stabile e duratura (se non definitiva) nel nostro paese: in questa prospettiva, se non si approntano dei dispositivi di integrazione dei migranti nel sistema bancario italiano, si rischia di avere degli *unbanked* di lungo periodo.

2.3.2. *Periodo di residenza in Italia*

Il periodo di permanenza in Italia degli intervistati è un dato di un certo rilievo perché consente di valutare il lasso di tempo medio passato il quale un immigrato ha maggiori probabilità di accedere a determinati servizi, compresi quelli bancari. Tale ordine di misura consente di mettere in evidenza stati di difficoltà da parte di settori della popolazione immigrata che, a parità di permanenza, non hanno accesso ai servizi bancari.

Grafico XI - Periodo di residenza in Italia

Il segmento degli immigrati banked si concentra in un periodo di residenza in Italia inferiore agli 11 anni (91-82,7%), poiché solo il 16,4% degli intervistati (18) ha dichiarato di essere in Italia da un periodo di tempo compreso tra i 12 e i 20 anni. È anche abbastanza significativo il fatto che nella fascia inferiore agli 11 anni i segmenti temporali che vanno dai 4 ai 6 anni (33-30%) e dai 7 agli 11 anni (32-29,1%) rappresentino oltre la metà del campione, segnalando la difficoltà ad accedere nei primissimi anni di residenza in Italia ai servizi bancari. 2 intervistati (1,8%) e 1 intervistato (0,9%) hanno rispettivamente dichiarato di essere in Italia da meno di 1 anno e più di 20 anni.

Più pronunciata nel segmento degli immigrati unbanked è la tendenza a un periodo ridotto di permanenza in Italia in quanto il 90,9% del campione (80) ha dichiarato di risiedere nel paese da meno di 11 anni. Ancora più rilevante il dato che indica nella metà (45-51,2%) del campione gli immigrati che risiedono da meno di 3 anni, dove il 39,8% di immigrati unbanked (35) è compreso nel periodo da 1 a 3 anni e l'11,4% (10) in un periodo inferiore a 1 anno. Di conseguenza si riducono anche le percentuali delle altre fasce temporali: 19,3% per gli immigrati (17) presenti nel territorio in un periodo temporale compreso dai 7 agli 11 anni; 7,9% per coloro (7) presenti in un periodo dai 12 ai 20 anni. Solo 1 immigrato ha dichiarato di essere in Italia da oltre 20 anni.

Nella comparazione tra i due segmenti tutte le classi di dati (a parte quella oltre i 20 anni) mostrano variazioni significative: i dati della prima (meno di 1 anno) e della seconda (da 1 a 3 anni)

fascia temporale mostrano uno scarto di almeno il 10% a favore degli immigrati unbanked, mentre quelli della terza (dai 4 ai 6 anni), della quarta (dai 7 agli 11 anni) e della quinta (dagli 11 ai 20 anni) fascia temporale invertono la tendenza a favore degli immigrati banked. Analizzando le differenze nel dettaglio si rileva che lo scarto maggiore si realizza nella fascia temporale da 1 a 3 anni (17,1%) dove come ci si poteva aspettare il periodo ridotto di permanenza costituisce un impedimento alla possibilità che un immigrato possa avviare un rapporto formale con un'istituzione bancaria. Il dato, però, che deve essere sottolineato riguarda il permanere di scarti del 10% tra le classi di dati successive dove invece il prolungamento della permanenza avrebbe dovuto produrre condizioni più favorevoli agli immigrati.

Riprendendo il commento finale del precedente paragrafo, si può aggiungere che, nonostante il processo migratorio in Italia stia avviandosi verso la fase di stabilizzazione residenziale e lavorativa — nella quale anche le esigenze della popolazione immigrata si modificano (la necessità di avere un conto bancario « vero » di cui parlava l'interlocutrice filippina) — tuttavia i tempi di accesso ai servizi bancari sembrano essere condizionati da alta precarietà lavorativa, elevato tasso di lavoro sommerso, pronunciata mobilità residenziale e permanenza temporanea nel paese.

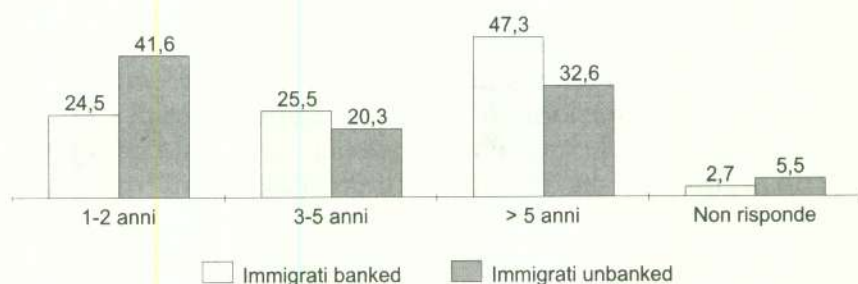
2.3.3. *Mobilità residenziale*

Un altro dato rilevante nell'analisi dell'anagrafe dell'immigrazione in relazione all'accesso ai servizi bancari è la mobilità residenziale della popolazione immigrata. Un periodo non esteso di permanenza in un singolo contesto urbano può essere ritenuto un elemento di impedimento per l'instaurarsi di rapporti stabili con le istituzioni bancarie presenti nel territorio di riferimento. Può, cioè, venire meno quella fiducia informale tra utenti e operatori che sembra essere un elemento importante per l'accesso ai servizi bancari da parte degli immigrati.

Quasi la metà del segmento degli immigrati banked (52-47,3%) ha dichiarato di risiedervi da più di 5 anni nella città dove sono stati intervistati, mentre un quarto (28-24,5%) ha dichiarato di risiedere da meno di due anni e un altro quarto (27-25,5%) dai 3 ai 5 anni; 3 intervistati non hanno risposto (2,7%).

Per quanto riguarda il segmento degli immigrati unbanked, il 41,6% (37) ha dichiarato di risiedere nella stessa città dell'intervista da 1 o 2 anni, mentre quasi un terzo vi risiede da più di 5 anni (29-32,6%); 18 immigrati (20,3%) hanno invece dichiarato di risiedere nello stesso luogo dai 3 ai 5 anni, mentre 5 intervistati (5,5%) non hanno fornito indicazioni.

Grafico XII - Mobilità residenziale



I dati comparati mostrano una significativa tendenza (15 punti percentuali) verso la possibilità che una maggiore continuità della presenza (oltre i 5 anni) degli immigrati sul territorio favorisca l'accesso ai servizi bancari, così come un'altrettanto significativa tendenza (17 punti percentuali) degli immigrati con un periodo limitato di residenza in un determinato contesto (1-2 anni) a non accedere ai servizi bancari. Nel medio periodo (3-5 anni) i dati non consentono alcuna osservazione significativa, indicando così che un tale periodo di tempo non è sufficiente a determinare una decisa linea di tendenza positiva nell'accesso ai servizi bancari.

Il dato sulla permanenza continuativa in un determinato contesto conferma i tempi lunghi con i quali un immigrato mediamente accede ai servizi bancari. Se nel paragrafo precedente abbiamo osservato come un'inversione positiva di tendenza si realizzi tra i 4 e i 7 anni di residenza in Italia (e prosegua più o meno con lo stesso andamento fino ai 20 anni di residenza), grazie alle indicazioni di questo paragrafo possiamo precisare che un periodo di permanenza continuativa in un determinato contesto di almeno 5 anni costituisce il periodo temporale trascorso

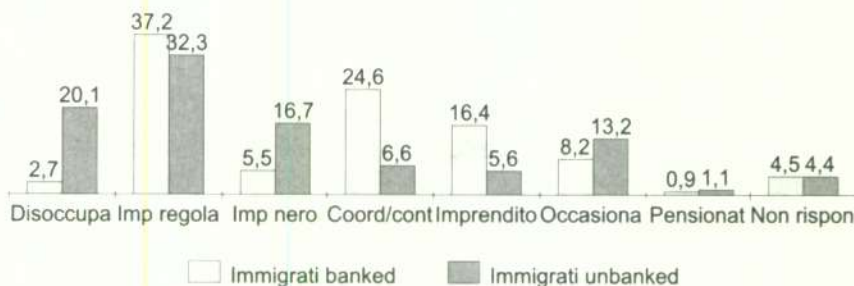
il quale le probabilità di accedere a un conto corrente bancario risultano più consistenti. Considerando però che gli immigrati — secondo i dati Caritas aggiornati al 1999 — mostrano a livello nazionale un tasso di mobilità interna media del 5,7% (più del doppio di quello dei residenti italiani pari a un tasso medio del 2,2% nello stesso anno di rilevamento), questa attitudine — o necessità — agli spostamenti rischia di comportare ulteriori difficoltà e ritardi nell'accesso ai servizi bancari.

2.3.4. *Condizione lavorativa*

La condizione lavorativa degli immigrati costituisce ovviamente un indicatore importante per stabilire il livello di integrazione bancaria degli immigrati, soprattutto per quello che riguarda la « regolarità » dell'attività lavorativa e la relativa certificazione (contratto, pagamento dei contributi e delle imposte). In effetti, nel questionario si chiedeva di indicare se il tipo di occupazione fosse « regolare » o « al nero » e a queste indicazioni ci atterremo nell'analisi dei dati, avvertendo però che la distribuzione tra immigrati « regolari » e « irregolari » è stata considerata affidabile solo tra i lavoratori subordinati. Al contrario, nelle classi di dati relative alle attività autonome e regolate dai contratti di prestazione coordinata e continuativa abbiamo preferito riportare le cifre senza indicare la regolarità o meno della condizione lavorativa. Si può, però, ragionevolmente presumere che, rispetto al carattere « regolare » della prestazione lavorativa degli immigrati intervistati, sia essa subordinata o autonoma, il campione si allinei alle percentuali rilevate a livello nazionale.

A questo proposito i dati raccolti dalla Caritas indicano che 650.000 immigrati sarebbero regolari, 200.000 immigrati sarebbero iscritti nelle liste di collocamento (ma almeno la metà sarebbe di breve periodo) e 350.000 immigrati soggiornano in Italia per motivi familiari (2001, pp. 301-2). Molti di questi ultimi di fatto sono impiegati « al nero » al pari di molti degli immigrati ufficialmente disoccupati, di tutti gli immigrati irregolari e dei veri e propri clandestini⁽²³⁾.

⁽²³⁾ L'area del lavoro sommerso (comprendente attività illegali, attività sconosciute al fisco e attività informali su piccola scala) occupa da un mi-

Grafico XIII - Condizione lavorativa

Osservando il quadro generale del campione ci saremmo potuti aspettare che gli immigrati unbanked in quanto tali, ovvero lavoratori sprovvisti di un rapporto stabile con una banca, occupassero posizioni lavorative caratterizzate da maggiore irregolarità, occasionalità e autonomia. Bisogna, inoltre, ricordare che le interviste erano effettuate negli orari lavorativi e quindi c'erano più probabilità che gli operatori incontrassero immigrati con posizioni lavorative autonome-imprenditoriali e occasionali. Nonostante questo la rappresentatività degli impiegati subordinati è alta nel campione (91 su 200-45,5%) e, in termini relativi, ancora più alta nel segmento degli unbanked (44 su 90-48%). In questo senso il fatto che la metà del campione degli unbanked abbia affermato di essere occupato in attività che prevedono un rapporto subordinato è dunque un dato significativo. Del resto è altrettanto significativo — anche se non sorprendente — il fatto che nel campione unbanked vi sia un numero rilevante di disoccupati (quasi assenti nel campione dei banked) o di occupati occasionali, mentre diminuiscono gli immigrati con una posizione di collaborazione coordinata e continuativa: una relazione lavorativa che comunque configura una posizione occupazionale relativamente stabile.

Venendo ai dati relativi al segmento banked, il 42,7% (41 regolari e 6 in «nero») degli intervistati alla domanda sulla loro attuale occupazione ha dichiarato di avere un rapporto di lavoro subordinato, mentre un quarto del segmento (27-

nimo di 350-400.000 immigrati a un massimo di 550-600.000 immigrati, con una maggior incidenza di lavoro irregolare nel settore dei servizi (69,3%) rispetto all'industria (16,3%) e all'agricoltura (14,4%).

24,6%) di avere una relazione lavorativa coordinata e continuativa. Il restante quarto è costituito da immigrati che si dichiarano lavoratori autonomi-imprenditori (18-16,4%), oppure che rendono prestazioni occasionali o giornaliere (9-8,2%), o che sono disoccupati (3-2,7%); 5 intervistati non hanno dichiarato la loro occupazione (4,5%). Nel segmento degli immigrati unbanked le proporzioni cambiano significativamente a partire proprio dalla quota di disoccupati che rappresenta un quinto del totale (18-20,1%), così come aumentano i lavoratori occasionali o giornalieri (12-13,2%) e diminuiscono sensibilmente sia gli autonomi-imprenditori (5-5,6%), che gli immigrati con un rapporto lavorativo coordinato e continuativo (6-6,6%). Rimane però alta — ed è un dato rilevante in questo contesto — la quota dei lavoratori subordinati che rappresenta quasi la metà del segmento degli immigrati unbanked (44-48%) anche se le proporzioni interne tra « regolari » e « al nero » sono diverse (rispettivamente 29 e 15); 4 intervistati non hanno risposto (4,4%).

Le variazioni più decise (17-18 punti percentuali) sono quelle che si rilevano nella comparazione tra le classi dei dati relativi ai disoccupati e agli occupati con un rapporto di lavoro coordinato e continuativo. Nella prima sono chiaramente gli unbanked che occupano quote consistenti del campione, mentre nella seconda sono gli immigrati banked a delineare una tendenza positiva di questa tipologia contrattuale nell'accesso ai servizi bancari. Anche nella classe di dati relativa ai lavori autonomi si osserva una variazione significativa — seppure di minore intensità (10,8 punti percentuali) — che indica comunque una maggiore facilità di accesso ai servizi bancari da parte degli immigrati imprenditori o lavoratori autonomi. Dalla comparazione emerge anche che, nonostante una posizione lavorativa subordinata faciliti in termini assoluti il rapporto con le banche, se questa non è regolarizzata non produce alcuna tendenza positiva nei confronti dell'accesso ai servizi bancari. La variazione tra immigrati banked e unbanked che lavorano « al nero » è favorevole a questi ultimi per 11,2 punti percentuali, delineando una significativa difficoltà degli immigrati irregolari ad accedere ai servizi bancari. Non si riscontrano variazioni significative nella classe di dati relativa agli occasionali e giornalieri.

L'analisi comparata dei dati sulla condizione lavorativa degli immigrati ci consente di inferire che: i) gli immigrati con un

rapporto di conto corrente godrebbero in maggioranza di condizioni lavorative stabili o relativamente stabili; *ii*) che, vista la percentuale di occupazioni stabili o relativamente stabili del campione, almeno la metà degli immigrati attualmente senza accesso ai servizi bancari potrebbe avere i requisiti necessari per accedere a tali servizi; *iii*) che una buona fetta di immigrati con impieghi autonomi o saltuari (piccoli imprenditori, ambulanti, prestazioni occasionali, ecc.) rimane esclusa dall'accesso ai servizi bancari nonostante le loro esigenze professionali potrebbero richiedere l'utilizzo di tali servizi.

2.3.5. *Mobilità occupazionale*

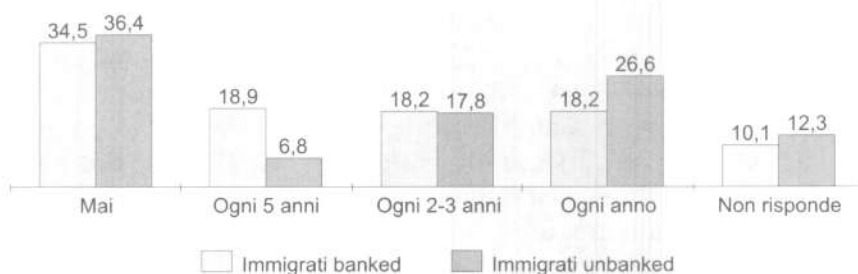
Il dato sulle dinamiche occupazionali assume una certa rilevanza se la stabilità lavorativa viene considerata un fattore di « affidabilità » bancaria degli immigrati (anche in presenza di un mercato del lavoro che costringe — « offre opportunità » — a continui spostamenti lavorativi e residenziali). In effetti, la maggior parte degli intervistati ha dichiarato di non aver « mai »⁽²⁴⁾ cambiato lavoro dall'arrivo in Italia, e molti di essi hanno fatto registrare (soprattutto tra i banked) una scarsa mobilità (oltre i 5 anni). Vi è però un'osservazione da fare sulla stessa idea di mobilità lavorativa intesa come valore o stigma. La domanda sulla frequenza dei cambiamenti lavorativi, infatti, non ha ricevuto risposta in 11 casi del segmento degli immigrati banked (10,1%) e in altrettanti casi del campione degli immigrati unbanked (12,3%). Cifre che non si riscontrano in nessuno dei que-

(24) Un discorso a parte merita la classe di dati relativi al « mai » che in entrambi i campioni è numericamente cospicua e di pari livello. Va infatti detto che la possibilità « mai » non era una delle risposte previste dal questionario, mentre è nella voce « altro » che gli intervistati hanno effettivamente dichiarato di non aver « mai » cambiato lavoro dal momento del loro arrivo in Italia. Allo stato dell'indagine questa esigenza di dichiarare la stabilità del rapporto lavorativo potrebbe essere interpretata più come una auto rappresentazione condivisa (desiderio di integrazione, soprattutto da parte di chi è più marginalizzato, anche nel mondo del lavoro) che come un'indicazione dotata di oggettiva validità. Chiaramente per quantificare il dato bisognerebbe disaggregarlo secondo il periodo di permanenza in Italia dell'intervistato in modo da ponderare i diversi valori di chi sta in Italia da meno di un anno o chi da più di dieci anni, ma l'aspetto rilevante in questo caso è che le percentuali interne ai due segmenti sono simili.

siti del questionario e che possono indicare che la domanda è stata percepita come insidiosa dagli intervistati. In questo senso la mobilità lavorativa, più che il risultato della frammentazione del mercato del lavoro e della ristrutturazione dei processi produttivi, può essere interpretata come uno stigma sociale da occultare (vedi nota 24), un difetto personale, una vergogna che indica la mancata integrazione in un contesto socio-economico (che, al contrario, va sempre di più riservando lo stesso trattamento anche agli autoctoni).

Comunque nel segmento degli immigrati *banked*, il 34,5% degli intervistati (38) ha dichiarato di non aver mai cambiato lavoro mentre il 18,9% (21) ha cambiato lavoro ogni 5 anni. Nelle classi più mobili (ogni 2-3 anni) si registrano il 18,2% degli immigrati *banked* (20), mentre un altro 18,2% degli intervistati (20) ha affermato di aver cambiato lavoro ogni anno. Sommando queste due ultime classi di dati si supera il terzo del campione di immigrati che usufruiscono di un rapporto bancario (40-36,4%) seppure in presenza di una pronunciata mobilità occupazionale. Nel segmento degli immigrati *unbanked* un terzo circa degli intervistati (33-36,4%) ha dichiarato di non avere mai cambiato lavoro, mentre il 6,8% (6) non cambia lavoro da almeno 5 anni. Aumentano invece le proporzioni per le classi di dati indicanti una maggiore mobilità occupazionale: gli immigrati *unbanked* che hanno cambiato lavoro ogni anno rappresentano circa un quarto del segmento (24-26,6%) e quelli che hanno cambiato lavoro ogni 2-3 anni sono il 17,8% (16). Sommando queste due ultime classi di dati raggiungiamo il 44,4% degli intervistati (40) che mostrano una pronunciata mobilità occupazionale.

Grafico XIV - Mobilità occupazionale.



Come ci si poteva aspettare la tendenza più incisiva si realizza nella classe di dati relativi a una stabilità lavorativa pari o superiore ai 5 anni, dove gli immigrati banked registrano una differenza positiva di 12,1 punti percentuali, indicando così un rapporto significativo tra stabilità lavorativa e accesso ai servizi bancari. Per le altre classi di dati le differenze tendono ad equilibrarsi, rafforzando semmai — sia nelle specifiche classi di dati che nelle aggregazioni — la tendenza (mai significativa, però, secondo i parametri assunti) verso una maggiore mobilità occupazionale del campione degli unbanked. Vale la pena sottolineare un dato che può assumere un certo rilievo analitico: la quota di immigrati banked (40) dotati di una pronunciata mobilità occupazionale (da 1 a 3 anni) non differisce in termini assoluti da quella degli immigrati unbanked e, quindi, anche in termini relativi la variazione non assume mai la piena significatività. In questo caso è proprio la mancanza di differenze un'indicazione rilevante, in quanto la presenza di una quota così consistente di lavoratori dotati di mobilità, prevedibile nel caso degli unbanked, poteva non essere altrettanto scontata tra gli immigrati banked.

3. Servizi bancari

3.1. Accesso al conto corrente

3.1.1. Documentazione richiesta per l'apertura del c/c bancario

Il quesito sulla documentazione e le garanzie richieste per l'apertura del conto corrente bancario era rivolto esclusivamente agli immigrati che avevano dichiarato di intrattenere un rapporto stabile con un istituto bancario in Italia. La presentazione di un documento di identità è risultata l'indicazione maggiormente espressa dal segmento (91-82,7%), subito seguita dal permesso di soggiorno (84-76,4%). Meno della metà del campione ha dichiarato di aver presentato il codice fiscale (48-43,6%) e meno di un terzo il certificato di residenza (32-29,1%). Solo nel 14,5% e nel 7,3% dei casi è stata richiesta, rispettivamente, la busta paga e la dichiarazione dei redditi. Anche dal punto di vista delle garanzie richieste a eventuali terzi, le percentuali riman-

gono ridotte, avendo il campione fornito 11 (10%) e 4 (3,6%) indicazioni relative a garanzie fornite rispettivamente da cittadini italiani e stranieri. Alla voce « altro » in un caso è stata richiesta l'iscrizione alla camera di commercio, in un altro caso il contratto di lavoro, in un altro caso ancora documentazione da parte della ditta e, infine, a uno studente, la borsa di studio.

Grafico XV - Apertura c/c: documentazione richiesta



« Sono in molti a voler aprire un conto in banca, perfino chi non ha il permesso, prima si poteva alla posta, ora non è possibile perché vogliono il codice fiscale che non ti danno se sei irregolare. Se non è per il conto è per il libretto di risparmio che, però, non ti aprono perché non hai il codice fiscale. E le banche sono ancora più antipatiche, perché vogliono la residenza, questo e quell'altro, sono terribilmente complicate. Anche la gente regolare non riesce ad aprire un conto perché gli manca la busta paga, non hanno un lavoro totalmente stabile » (mediatrice culturale peruviana).

3.1.2. *Motivazioni del mancato accesso al c/c bancario*

Questo quesito era invece rivolto solo agli immigrati che hanno dichiarato di non avere attualmente un c/c bancario. Le indicazioni potevano essere più di una, quindi le percentuali del grafico che segue fanno riferimento al numero complessivo delle risposte (97) piuttosto che agli intervistati che, è bene ricordare, per questo segmento del campione sono 90 unità.

La mancanza di denaro è stata l'indicazione registrata con maggiore frequenza (36-40,3%), seguita a una certa distanza dalle indicazioni relative all'effettivo bisogno del c/c bancario (18-20,1%). Entrambe le dichiarazioni — che sul piano logico

potrebbero anche essere consequenziali: « non ho bisogno del c/c anche perché non ho soldi, o viceversa » — esprimono una difficoltà (mancanza di soldi) o una volontà (il non avere bisogno di un conto bancario) che attengono esclusivamente alle possibilità o alle scelte dell'immigrato. Il fatto che questi dati occupino sia la maggioranza assoluta che quella relativa delle indicazioni offerte dagli intervistati unbanked, fa ritenere che: (i) tali condizioni implicano solo secondariamente la responsabilità della banca nel mancato accesso ai servizi bancari⁽²⁵⁾; (ii) che l'immigrato unbanked tende comunque a porsi al centro della scena, seppure come protagonista negativo della narrazione.

In effetti le indicazioni relative alle difficoltà sollevate dalle banche — difficoltà generiche (7-7,8%) o di ordine burocratico (10-11,1%) — sono percepite come elementi minoritari nelle motivazioni fornite dagli intervistati rispetto al mancato accesso ai servizi bancari: nell'insieme queste due classi di dati riguardano meno di un quinto delle indicazioni complessive (18,9%) e sono comunque inferiori alle sole indicazioni registrate per la classe di dati relativi all'effettivo bisogno del c/c. Anche le indicazioni relative ai costi elevati del c/c sono decisamente ridotte (5-5,6%), mentre del tutto inconsistenti risultano le motivazioni del mancato accesso al c/c perché tali servizi potrebbero indurre a esposizioni finanziarie (1-1,1%) o a insicurezza nella gestione del denaro (0). Alla voce « altro » sono state registrate 19 indicazioni (21,3%) che in buona parte specificano le risposte offerte nelle condizioni previste dalle risposte chiuse, ma ve ne sono anche alcune che offrono indicazioni diverse. Tra queste ultime vale la pena citare la mancanza di un lavoro stabile (« non ho un lavoro fisso »), l'accesso a un c/c di un familiare (« mio marito ha il c/c »), un'attitudine negativa verso il sistema bancario (« non ho fiducia nelle banche ») e, infine, la mancanza di una relazione specifica degli istituti ban-

⁽²⁵⁾ Ovviamente una certa responsabilità permane visto che l'immigrato può pensare che senza una quantità sufficiente di contanti la banca possa rifiutare l'apertura del conto, riproponendo così il processo per il quale l'immigrato che ritiene di non avere i requisiti adatti per ottenere il credito non avanza la richiesta — salvo poi verificare che solo la metà di coloro che, nel nostro campione, hanno fatto richiesta di finanziamento lo ha effettivamente ricevuto (si veda la sezione dedicata al credito) — e quindi (forse giustamente) opera un'autoesclusione preventiva.

cari italiani con quelli del paese di origine (« non ci sono banche collegate con il Senegal »)⁽²⁶⁾.

Grafico XVI - Mancato accesso c/c: motivazioni



Sembra, quindi, che anche gli immigrati unbanked del nostro campione mostrino — nonostante ne risultino esclusi — una fiducia di fondo nel sistema bancario italiano, il quale a loro parere quando nega l'accesso ai servizi di c/c lo fa essenzialmente per ragioni oggettive (la mancanza di soldi dell'utente che è un elemento non imputabile alla banca) e solo secondariamente per questioni di tipo amministrativo (burocrazia) o più eminentemente discriminatorie (difficoltà generiche). I dati relativi a questo quesito, quindi, esprimono la tendenza degli immigrati a rappresentare il loro rapporto con gli istituti bancari nei termini propri della razionalità economica e commerciale, limitando letture ideologizzate della loro posizione di stranieri (una visione matura e poco incline a giustificazioni consolatorie del ruolo che gli immigrati intendono giocare nel sistema socio-economico italiano).

3.1.3. *Accesso ai servizi delle Poste italiane*

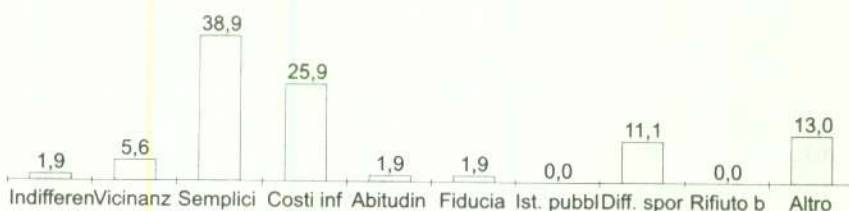
Rispetto alla possibilità che gli immigrati sprovvisti di c/c bancario potessero rivolgersi alle Poste italiane per il soddisfacimento delle loro esigenze bancarie, il 38,9% del segmento unbanked (35) ha effettivamente dichiarato di recarsi alle Poste per alcuni servizi, mentre il restante 58,8% (53) si è espresso in maniera negativa rispetto a questa eventualità; 2 intervistati

⁽²⁶⁾ Sembra che questa affermazione non corrisponda a verità visto che, in una delle interviste approfondite, un interlocutore senegalese ha dichiarato di aver partecipato direttamente alla stipula di una convenzione tra il Banco Ambrosiano Veneto e una banca senegalese.

non hanno risposto (2,2%). Anche le interviste hanno confermato un certo interesse degli immigrati verso i servizi delle Poste: « Ora c'è molta gente interessata alla formula Posta, che è diventata più efficiente e non è complicata » (presidente associazione bengalese). « Sono molti quelli che vanno alla posta, mi chiedono dove possono aprire in libretto di risparmio e io mando tutti alla posta » (mediatrice culturale peruviana).

A coloro che hanno dichiarato di usufruire dei servizi postali sono state chieste le ragioni di tale preferenza attraverso un quesito che prevedeva risposte multiple. Le indicazioni raccolte sono state 54, mostrando un'ampia preferenza per la semplicità del rapporto intrattenuto con Poste italiane (21-38,9%) e per i costi contenuti che a parere degli intervistati sarebbero offerti da tale istituto (14-25,9%). Un tenue motivo di preferenza per le Poste è la diffusione degli sportelli (6-11,1%), mentre non appaiono rilevanti altre motivazioni quali: la vicinanza (3-5,6%), l'abitudine (1-1,9%), la fiducia (1-1,9%) o l'indifferenza tra Poste o banche (1-1,9%). Totalmente scartate dagli intervistati le possibilità che, poiché rifiutati dalle banche, si siano rivolti alle Poste. Altrettanto inconsistente si è rivelata la possibilità che gli immigrati scegliessero le Poste perché di proprietà pubblica. Alla voce « altro » alcuni intervistati hanno voluto precisare le ragioni per le quali si sono rivolti alle Poste italiane, tra le quali: « hai più vantaggi »; « ho già un libretto di risparmio »; « vogliono meno garanzie ».

Grafico XVII - Preferenze servizi postali



Il dato sulla semplicità del rapporto postale esprime una tendenza decisamente significativa rispetto alle altre condizioni previste nelle risposte (oltre 30 punti percentuali) e, anche rispetto alla classe di dati relativa ai costi inferiori, la semplicità del rap-

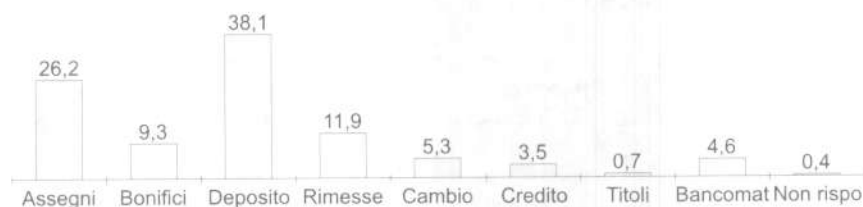
porto con le Poste si colloca ad oltre 10 punti percentuali di distanza. Come vedremo anche in altri quesiti, la semplicità e la trasparenza delle condizioni bancarie (o postali, in questo caso) è l'elemento maggiormente apprezzato dalla clientela immigrata.

3.2. Servizi di base

3.2.1. Utilizzo dei servizi bancari

Questo quesito era volto a indagare la frequenza con la quale gli immigrati banked utilizzano alcuni servizi di base e prevedeva risposte multiple per lo stesso ordine di priorità, fino a un massimo di tre ordini di priorità. Solo il primo ordine (i servizi utilizzati con maggiore frequenza) è superiore alle 110 indicazioni, avendo tutti gli intervistati indicato una o più di una preferenza (146 indicazioni), mentre nel secondo ordine di priorità 44 intervistati hanno indicato una sola preferenza (44 indicazioni), nel terzo ordine 19 intervistati hanno indicato una o più di una preferenza (24 indicazioni). In totale risultano, quindi, 229 indicazioni ai quali sono stati applicati i coefficienti numerici 3, 2 e 1 rispettivamente al primo ordine di priorità, al secondo e al terzo, in modo da ponderare il valore dei dati secondo le priorità espresse dagli intervistati. Così, nel primo ordine di priorità le 146 indicazioni risultano pari a 434 inserimenti (a « non risponde » non è stato applicato il coefficiente); 44 indicazioni nel secondo ordine sono pari a 88 inserimenti; 24 indicazioni nel terzo ordine non subiscono variazioni valoriali. Le percentuali relative ai dati ponderati si riferiscono infine a un totale di 546 inserimenti.

Grafico XVIII - Utilizzo dei servizi bancari



Dal grafico si evince che i servizi bancari maggiormente utilizzati dagli immigrati sono, nell'ordine, il deposito dei ri-

sparmi (38,1%) e l'incasso/emissione di assegni (26,2%). A una certa distanza si collocano, invece, il trasferimento dei soldi nei paesi di origine (11,9%) e l'emissione/ricezione di bonifici (9,3%). Le frequenze relative al cambio della valuta collocano tale servizio al quinto posto (5,3%) della graduatoria, mentre il prelievo di contanti tramite Bancomat è emerso come il sesto servizio utilizzato (4,6%)⁽²⁷⁾. I servizi relativi al credito si collocano al penultimo posto (3,5%) e quelli legati alla gestione dei titoli all'ultimo posto (0,7%)⁽²⁸⁾.

Il deposito dei risparmi è di gran lunga il servizio più utilizzato dagli immigrati: più di 10 punti percentuali rispetto alla classe di dati «Assegni» e oltre 20 punti percentuali rispetto alle classi di dati «Rimesse» e «Bonifici». La possibilità di emettere e versare assegni è il secondo servizio maggiormente utilizzato dagli immigrati e, anche in questo caso, appare significativa la variazione di rilevanza con la ricezione o il trasferimento di denaro (sia esso moneta corrente o valuta). Infatti, anche sommando le percentuali delle classi di dati relativi alle rimesse e ai bonifici (che potevano anche essere intesi come invio di valuta nel paese di origine) il trasferimento dei soldi

⁽²⁷⁾ Alla voce «altro» tutti gli intervistati hanno citato l'utilizzo del Bancomat come servizio prioritario che quindi nel grafico è stato indicato al posto della voce che prevedeva risposte libere. Non averlo inserito nelle risposte chiuse probabilmente ha penalizzato la frequenza con la quale questo servizio è stato menzionato dagli intervistati.

⁽²⁸⁾ I risultati a cui era giunta, a questo riguardo, la ricerca di Lunaria (condotta su un campione di 34 interviste) indicano frequenze di utilizzo diverse dei servizi bancari da parte degli immigrati: «il conto corrente bancario (17 casi), il libretto di deposito (9 casi), il Bancomat (12 casi), il libretto di assegni (11), il cambio di valuta (13 casi). Solo 5 tra gli immigrati intervistati hanno provato a chiedere un prestito personale con esiti negativi» (p. 33). A parte la voce «Conto corrente» (che non era prevista nel nostro questionario perché la domanda era già rivolta a banked) e «Bancomat» (vedi nota precedente), colpiscono le differenze rispetto al cambio della valuta che il nostro campione ha citato con scarsa frequenza, mentre nell'inchiesta di Lunaria occupa un posto di rilievo, seconda solo al conto corrente. Un'altra differenza tra i risultati dei due campioni riguarda il valore da assegnare alle funzioni di deposito che, in questa inchiesta, risultano massime, mentre in quella di Lunaria si collocano in una posizione intermedia. Rimangono, invece, simili in entrambi i campioni i dati relativi all'elevata frequenza di utilizzo degli assegni bancari, e all'altrettanto bassa frequenza con la quale gli immigrati ricorrono al credito.

non è risultato comunque un servizio utilizzato in maniera prioritaria dagli immigrati (21,2%). Questo dato costituisce uno dei nodi problematici della ricerca perché le rimesse monetarie costituiscono ancora — nonostante il cambio di fase che vede i nuclei familiari stabilizzarsi nel paese di accoglienza e allentare i legami (anche economici) con i contesti di provenienza — un'esigenza importante per i migranti e, quindi, ci si poteva aspettare che fosse un servizio bancario maggiormente utilizzato dai cittadini stranieri (per ulteriori osservazioni su questo argomento si veda il prossimo paragrafo).

Gli altri servizi occupano un'importanza marginale nelle priorità espresse dal segmento degli immigrati banked e si possono avanzare alcune ipotesi per le quali si registrano tale indicazioni:

- il cambio della valuta probabilmente risulta penalizzato dalla scarsa frequenza con la quale gli immigrati inviano valuta nel paese di origine (o la ricevono);

- la gestione dei titoli presuppone un capitale finanziario disponibile e una certa fiducia nel sistema degli investimenti finanziari;

- il bancomat probabilmente risulta un servizio sottostimato dalla nostra indagine perché non espressamente elencato nelle risposte previste dal questionario (vedi nota 27);

- il credito effettivamente dovrebbe essere un servizio più richiesto dall'utenza immigrata ma, in questo caso, la causa della scarsa frequenza del servizio potrebbe essere attribuita sia alla mancanza dei requisiti economici per accedere al credito da parte degli immigrati, sia ad una certa difficoltà delle banche a concedere finanziamenti agli stranieri (si veda però il paragrafo 3.4. per approfondimenti relativi al credito).

3.2.2. *Precedenti rapporti bancari*

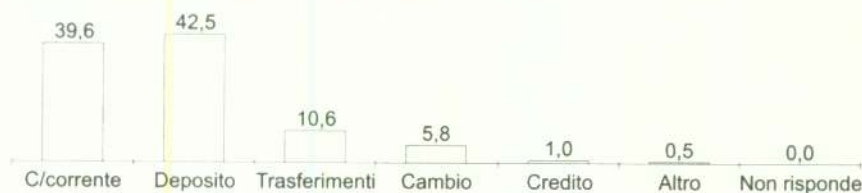
Al fine di verificare se gli immigrati sprovvisti di c/c avessero qualche forma di consuetudine con le banche, il questionario chiedeva agli intervistati di indicare se nel passato, in Italia o nel loro paese di origine, fossero stati intestatari di un conto bancario, e che tipo di servizi utilizzassero in prevalenza. Interessava, inoltre, approfondire con gli intervistati che avevano avuto esperienze di conto corrente bancario, le motivazioni

della loro interruzione del rapporto al fine di verificare quali fossero i fattori determinanti in questa decisione.

L'analisi dei dati relativi alle precedenti esperienze bancarie degli intervistati attualmente unbanked mostra che una quota rilevante di immigrati della fascia unbanked ha dichiarato di aver avuto passate esperienze bancarie. L'accesso ai servizi bancari si è realizzato prevalentemente nel paese di origine — anche se non mancano casi di persone che hanno avuto un c/c in Italia — e riguardava essenzialmente il deposito di denaro e i servizi basilari del c/c. Nel dettaglio oltre la metà degli intervistati unbanked (54-60,7%) ha risposto in maniera affermativa e di questi la maggior parte (41-45,9%) aveva avuto un c/c nel paese di origine, mentre una decina (11%) in Italia. Il dato porta quindi ad escludere che vi siano delle resistenze soggettive da parte degli immigrati attualmente unbanked verso l'apertura di un rapporto bancario.

Rispetto ai servizi utilizzati nel periodo in cui gli intervistati intrattenevano un rapporto con una banca, il quesito prevedeva risposte multiple da graduarsi secondo scale di priorità relative alla frequenza con la quale si accedeva a determinati servizi bancari. Il primo ordine di preferenze ha ricevuto 61 indicazioni, il secondo 12 indicazioni e il terzo 2 indicazioni, per un totale di 75 indicazioni. Tali preferenze, ponderate con i coefficienti impiegati per le scale di priorità, equivalgono a 207 inserimenti complessivi. I dati ponderati mostrano così che il deposito (42,5%) e il conto corrente (39,6%) ricorrono con la maggiore frequenza, mentre i trasferimenti di denaro (10,6%) e il cambio di valuta (5,8%) risultano essere decisamente meno prioritari nelle indicazioni del campione. Irrilevante dal punto di vista quantitativo risulta la funzione creditizia nelle indicazioni degli intervistati.

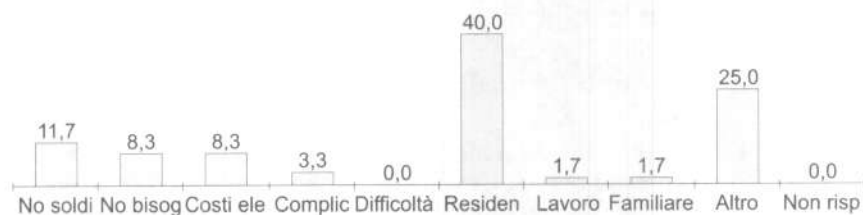
Grafico XIX - Precedenti rapporti bancari



A parte la classe di dati relativa al c/c che non era compresa nel quesito rivolto al segmento banked del campione, anche per gli immigrati unbanked si conferma la centralità del deposito nell'utilizzo del c/c bancario. Più comprensibilmente, soprattutto per gli utenti di banche nei paesi di origine, risultano meno prioritari i servizi di trasferimento di denaro e di cambio valuta. Ancora meno rilevante nell'esperienza degli intervistati appare la funzione di credito che la banca avrebbe potuto assolvere.

Per quanto riguarda l'interruzione del rapporto bancario, il quesito prevedeva risposte multiple e, di fatto, sono state registrate 60 indicazioni su 54 immigrati che hanno risposto. Quasi la metà delle indicazioni (24-40%) hanno riguardato il cambio di residenza come fattore principale nella decisione di interrompere il c/c. Poco più (7-11,7%) e poco meno (5-8,3%) del 10% delle indicazioni sono state espresse da intervistati che sostenevano di aver interrotto il rapporto bancario perché, rispettivamente, non avevano più disponibilità economiche o non ne avevano più bisogno. Un altro 8,3% delle indicazioni (5) riguardava i costi di mantenimento del c/c, mentre irrilevanti appaiono le percentuali che riguardavano la complessità della gestione del c/c quale motivo per la sua sospensione (3-3,3%). Altrettanto poco significative sono risultate le indicazioni relative al cambio di lavoro (1-1,7%) o all'utilizzo di un altro c/c, quello di un familiare per esempio (1-1,7%). Significativamente, invece, nessun intervistato ha indicato eventuali difficoltà che l'istituto bancario poteva avergli creato quale motivo di interruzione del rapporto. Un quarto delle indicazioni (15-25%) sono state registrate nella classe di dati «Altro» dedicata alle precisazioni che gli immigrati potevano esprimere al di fuori delle risposte chiuse.

Grafico XX - Motivi interruzione c/c bancario



Analizzando nel suo complesso i dati di questo paragrafo abbiamo rilevato che la scelta migratoria, per la metà di coloro che la intraprendono, si configura anche come rinuncia all'accesso ai servizi bancari. Solo secondariamente e ad ampia distanza di rilevanza (quasi 30 punti percentuali) la disponibilità economica viene considerata un elemento di interruzione dei rapporti, così come i costi del c/c o le eventuali complicazioni connesse alla gestione del c/c. Inoltre, confermando così una tendenza già emersa in precedenza, gli immigrati tendono a valutare « soggettivamente » le condizioni per le quali si interrompe il rapporto bancario (migrazione, scarsa disponibilità economica, cessato bisogno, ecc.) e non ritengono la banca responsabile dell'interruzione. Sembra quasi che in questa narrazione assolutoria del sistema bancario si compensi la perdita di centralità economica del migrante: solo uno dei due attori ha il diritto di guadagnare il centro della scena.

3.2.3. *Operatori alternativi alle banche*

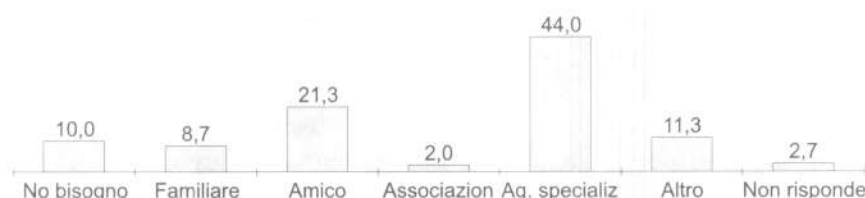
Agli intervistati del segmento unbanked è stato anche chiesto di indicare in che modo gli immigrati senza accesso diretto ai servizi bancari possano mettere al sicuro i loro risparmi, incassare o cambiare assegni, ordinare e incassare bonifici, trasferire e cambiare valuta, ottenere un credito. Essendo un quesito che prevedeva risposte multiple e disposte in ordine di frequenza, le indicazioni registrate sono state ponderate utilizzando i soliti coefficienti valoriali 1, 2 e 3. Le indicazioni complessive sono state 110, equivalenti a 150 inserimenti distribuiti sui tre ordini di frequenza: « raramente » (72); « mensilmente » (72); « settimanalmente » (6).

I dati mostrano come gli immigrati senza accesso diretto agli sportelli bancari tendano a rivolgersi con maggiore frequenza alle agenzie specializzate (44%) e agli amici (21,3%)⁽²⁹⁾. Risultano minoritarie le indicazioni che vedono nei familiari una risorsa alternativa (8,7%) così come quelle di coloro che hanno dichiarato di non aver bisogno di alcun operatore (10%). Irrilevante

⁽²⁹⁾ La Western Union è stata citata più volte come agenzia specializzata per il trasferimento dei soldi, mentre per « amici » si intendevano anche conoscenti e negozianti in grado di negoziare assegni o ordinare bonifici.

la quota di indicazioni espresse da coloro che fanno ricorso alle associazioni (2%) o che hanno preferito non rispondere (2,7%). Nella categoria « Altro » (11,3%) vi sono invece indicazioni relative a servizi specifici: 12 intervistati hanno dichiarato di incassare gli assegni direttamente nella banca di emissione; 3 si rivolgono alle Poste italiane; 2 tornano periodicamente nel paese di origine e portano con sé la valuta; 1 la invia con un corriere.

Grafico XXI - Operatori alternativi alle banche



La tendenza rilevabile nell'analisi dei dati evidenzia che tra i canali non bancari o informali, attraverso i quali gli immigrati si assicurano alcuni dei servizi forniti ordinariamente dalle banche, le agenzie specializzate (soprattutto per le rimesse monetarie) sono decisamente più utilizzate delle reti di amicizie e conoscenze (oltre 20 punti percentuali di differenza). Un'altra tendenza significativa che emerge dall'analisi dei dati è quella della minore incidenza operativa delle strutture familiari rispetto al raggio delle amicizie (12,4 punti percentuali di differenza) o delle stesse associazioni degli immigrati, che risultano piuttosto inattive in questo specifico ambito (quasi 20 punti percentuali di differenza rispetto al giro delle amicizie e oltre 40 punti percentuali di differenza rispetto ai servizi offerti dalle agenzie specializzate).

3.3. Costi e rimesse monetarie

3.3.1. Preferenze circa i costi del c/c bancario

Il quesito relativo alle preferenze circa le modalità di tariffazione dei servizi connessi al conto corrente bancario è stato

rivolto sia agli immigrati *banked* che a quelli *unbanked*. Le risposte potevano essere multiple e formulate in ordine di priorità, per cui le indicazioni complessive registrate per il segmento *banked* sono state 113, mentre quelle per il segmento *unbanked* sono state 98. Tali indicazioni sono distribuite su tre ordini valoriali diversi e quindi sono state ponderate con i coefficienti 1, 2 e 3.

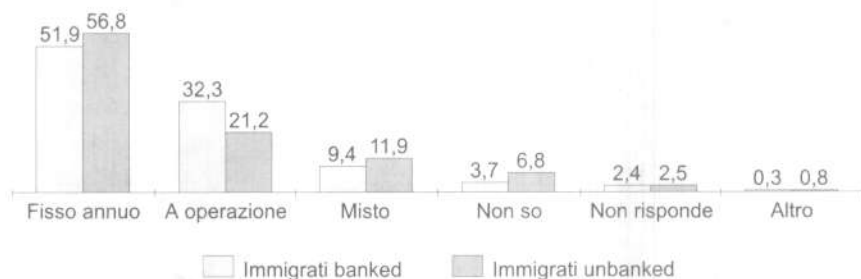
La tendenza che il campione nel suo insieme consente di porre in evidenza è relativa alla preferenza degli immigrati ad intrattenere un rapporto chiaro con la banca in cui i costi siano conosciuti in anticipo e regolati periodicamente (un periodo lungo). Gli intervistati però si sono mostrati disponibili in una certa misura anche a soluzioni in cui le spese siano trattenute di volta in volta con ciascuna operazione. Infine, proprio per le ragioni di chiarezza sopra evidenziate, gli immigrati del campione sembrano scettici di fronte a formule miste che potrebbero anche essere più convenienti, ma che non sono al riparo da incomprensioni linguistiche e tecniche.

Per quanto riguarda le preferenze indicate dagli immigrati *banked* relativamente ai costi e alle modalità di pagamento delle spese del conto corrente, queste si sono focalizzate essenzialmente su un costo fisso annuo, contenuto e chiaramente definito (51,9%). Comunque un terzo mostra disponibilità a stabilire un rapporto di c/c in cui le spese siano conteggiate per ciascuna operazione (32,3%). La possibilità di un c/c a formula mista, ovvero una combinazione ragionevole tra i due sistemi, è risultata un'opzione debole (9,4%). Sommando le indicazioni di coloro che hanno dichiarato di non sapere quale sarebbe la soluzione migliore e di coloro che hanno preferito non rispondere, raggiungiamo il 6,1% del totale degli intervistati. Le 3 indicazioni contenute nella voce «Altro» puntualizzavano che i costi, sia fissi che ad operazione, dovrebbero essere comunque contenuti.

Anche gli intervistati del segmento *unbanked* hanno orientato le loro preferenze su un costo fisso annuo (56,8%) e solo secondariamente hanno indicato nelle spese conteggiate ad operazione la loro preferenza (21,2%). La formula mista ha raccolto l'11,9% delle indicazioni e, di nuovo, sommando le due classi di dati relative ai «non so» e ai «non risponde» ab-

biamo un sostanzioso 9,3% di preferenze non espresse. Nello spazio delle puntualizzazioni, 2 intervistati hanno ribadito l'importanza dei costi contenuti, 1 ha espresso il desiderio che il c/c non avesse costi, un altro ha proposto « un costo proporzionale ai soldi depositati » e un altro, infine, « un costo fisso, ma mensile ».

Grafico XXII - Preferenze costi c/c



La comparazione tra i due segmenti consente di rilevare una significativa variazione solo nella classe di dati relativi ai costi conteggiati per ogni operazione (10,1 punti percentuali), dove gli immigrati banked hanno mostrato una tendenza positiva verso questa soluzione. Rispetto ai costi fissi regolati annualmente entrambi i segmenti si attestano sulle stesse posizioni, così come per una formula mista che in termini assoluti è stata la classe di dati che ha ricevuto minori indicazioni.

L'attitudine alla certezza del rapporto con la banca, in questo caso rappresentato dai costi fissi, potrebbe anche essere interpretata come una reazione difensiva nei confronti di un ambiente sociale percepito come ostile: una condizione esistenziale e lavorativa a rischio che ricerca nei rapporti istituzionali una dimensione maggiormente garantita. In questo senso l'accesso ai servizi bancari trova nella sfera economica la sua dimensione operativa, tuttavia per la piena comprensione del rapporto tra migranti e banche dobbiamo proiettare il dato economico nella dimensione di cittadinanza attiva e matura che questa relazione contribuisce a promuovere.

3.3.2. *Diffusione degli sportelli bancari*

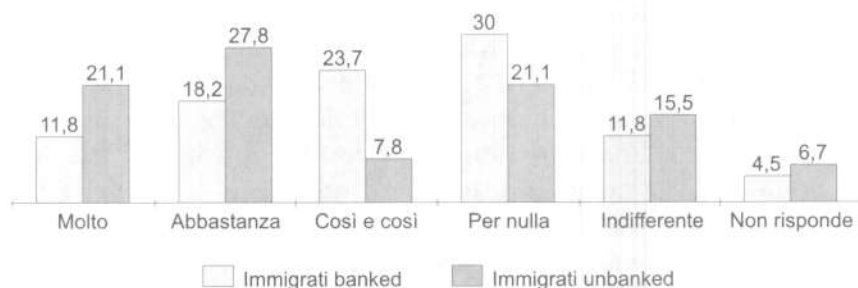
La possibilità che gli intervistati potessero ravvisare nella diffusione su tutto il territorio nazionale degli sportelli dello stesso istituto bancario un vantaggio — visto l'alto tasso di mobilità registrato nella popolazione immigrata — è stata esplorata in un quesito posto ad entrambi i segmenti del campione.

In effetti, solo poco più di un decimo del segmento degli immigrati banked (13-11,8%) ha dichiarato che la circolarità del c/c influisce « molto » sulla decisione di privilegiare l'istituto con il quale ha stabilito un rapporto; quasi un quinto del segmento (20-18,2%) si è collocato nella classe contrassegnata da « abbastanza ». Coloro che sono dubbiosi rispetto all'importanza della circolarità nella loro relazione con la banca — « così e così » — sono il 23,7% (26), mentre gli intervistati banked certi che la circolarità non influenzi « per nulla » le loro decisioni sono il 30% (33) e oltre un decimo del campione si è mostrato indifferente alla questione (13-11,8%); 5 intervistati hanno preferito non rispondere (4,5%). I dati relativi alle preferenze espresse dagli intervistati banked mostrano effettivamente una rilevanza contenuta nelle scelte degli immigrati di avviare un rapporto con un determinato istituto per questo motivo. Se si sommano i dati delle ultime quattro classi raggiungiamo un 70% del segmento che mostra poco o per nulla interesse rispetto alla possibilità di accedere a sportelli dello stesso istituto in altre parti del paese. Anche nella restante parte di coloro che si mostrano più favorevoli alla possibilità, solo una minoranza è decisamente convinta dei vantaggi della circolarità. In termini assoluti, poi, la classe di dati che raccoglie più preferenze è propria quella di coloro che sono assolutamente convinti della scarsa rilevanza della circolarità per le loro esigenze economiche e finanziarie.

Le proporzioni cambiano nei dati relativi ai questionari somministrati agli immigrati unbanked e in questo caso si assiste a una maggiore propensione verso la circolarità. Un quinto del segmento (21,1%) ha dichiarato che la diffusione degli sportelli influirebbe « molto » nella scelta dell'istituto bancario, meno di un terzo del segmento (27,8%) ha espresso una conte-

nuta disponibilità per questa possibilità, mentre meno del 10% degli intervistati (7,8%) ha ritenuto non particolarmente rilevante la questione rispetto alle proprie scelte. Poco più di un quinto del segmento (21,1%), infine, ha dichiarato che la diffusione degli sportelli era irrilevante rispetto alle proprie esigenze. Una quota consistente di intervistati (15,5%) si è mostrata indifferente al quesito e 6 hanno preferito non rispondere (6,7%). Le preferenze espresse dagli immigrati unbanked segnalano una maggiore attenzione alla circolarità del c/c bancario. In questo caso se si sommano le classi di dati favorevoli alla diffusione degli sportelli raggiungiamo quasi la metà delle indicazioni espresse dal segmento (48,9%).

Grafico XXIII - Diffusione degli sportelli bancari



L'analisi comparativa dei due segmenti indica che si sono verificate variazioni rilevanti in tutte le singole classi di dati (e tutte intorno ai 10 punti percentuali di differenza, a parte la classe di dati «Così e così» che raggiunge i quasi 14 punti percentuali), segnalando nel complesso una chiara e ripetuta tendenza del segmento unbanked verso un'offerta bancaria che consenta maggiore mobilità sul territorio nazionale. Probabilmente la circolarità del c/c non trova particolare accoglienza nel segmento degli immigrati banked che già possono vantare una certa stabilità occupazionale e residenziale nel territorio, e per questo hanno aumentato le probabilità di accedere al c/c secondo i dati analizzati precedentemente (paragrafi 2.3.2 e 2.3.3). Al contrario tra gli immigrati unbanked vi possono essere ancora lavoratori con alti tassi di mobi-

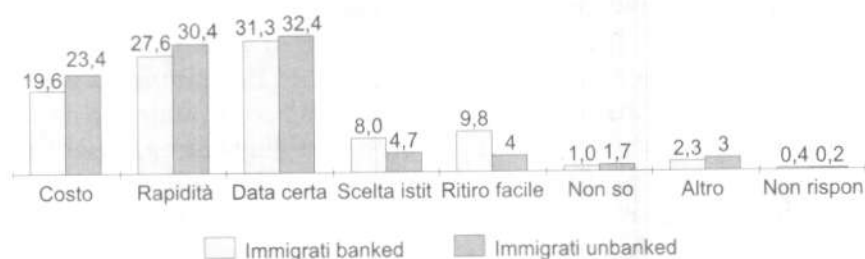
lità per i quali la diffusione degli sportelli bancari rappresenterebbe un concreto vantaggio operativo, ma proprio per i loro periodi di ridotta permanenza in un determinato contesto si vedono ridotte le probabilità di primo accesso al c/c bancario (si vedano i paragrafi 2.3.2 e 2.3.3).

3.3.3. *Rimesse monetarie*

Vista la rilevanza della questione per gli intervistati si è deciso di raccogliere informazioni più dettagliate sulle rimesse economiche inviate dagli immigrati nei paesi di origine. Due domande distinte sono quindi state poste a entrambe le categorie di intervistati: la prima era relativa alle caratteristiche che il trasferimento di soldi dovesse avere per soddisfare le esigenze degli immigrati; la seconda concerneva invece i costi del servizio. Richiesti di indicare le caratteristiche prioritarie dell'invio di soldi nel paese di origine, il campione ha fornito indicazioni chiare sulla rilevanza che questo avvenga, nell'ordine, entro una data certa, con rapidità e a costi contenuti. I dati sulle preferenze relative ai costi delle rimesse, dal canto loro, hanno confermato la tendenza degli immigranti a privilegiare la certezza dei costi nelle relazioni con le banche, anche se in alcuni casi questa scelta potrebbe risultare meno conveniente. Analizziamo meglio i dati relativi ai due segmenti del campione.

Essendo il primo quesito a risposta multipla e in ordine di priorità, per quanto riguarda il campione banked risultano 229 indicazioni, mentre per quello unbanked 188 indicazioni. A entrambi i set di dati sono stati applicati i coefficienti numerici (3, 2 e 1, rispettivamente al primo ordine di priorità, al secondo e al terzo — alle voci « altro », « non so » e non risponde » non è stato applicato il coefficiente), in modo da ponderare il valore delle indicazioni secondo le priorità espresse dagli intervistati. Le percentuali relative ai dati ponderati si riferiscono quindi a un totale di 511 inserimenti per gli immigrati banked e 401 inserimenti per quelli unbanked.

Grafico XXIV - Rimesse monetarie



Rispetto alle caratteristiche che il trasferimento dei fondi deve possedere per soddisfare le esigenze degli immigrati la comparazione interna al campione non mostra tendenze significative. Entrambe le categorie di intervistati hanno distribuito le loro preferenze in maniera tendenzialmente simile. La preferenza accordata alla certezza della data di arrivo dei soldi risulta la caratteristica prioritaria (31,3% banked-32,4% unbanked), collocata a poca distanza dalla rapidità del servizio (27,6% banked-30,4% unbanked), mentre il costo contenuto dei servizi risulta essere la terza caratteristica (19,6% banked-23,4% unbanked) nell'ordine di priorità espresse dal campione (evidentemente più preoccupato dei tempi che delle spese del trasferimento del denaro).

Altre possibilità previste dal quesito riguardavano la possibilità di scegliere la banca di destinazione e la facilità con la quale i destinatari del trasferimento potessero ritirare i soldi. Entrambe le voci occupano un ruolo ridotto nelle preferenze degli intervistati registrando la facilità di ritiro da parte di persone senza c/c nel paese di destinazione il 9,8% (banked) e il 4% (unbanked) del totale degli inserimenti, mentre la scelta dell'istituto di arrivo l'8% (banked) e il 4,7% (unbanked) del totale degli inserimenti. Queste due ultime caratteristiche delle rimesse monetarie appaiono dunque occupare un posto di minore rilievo rispetto alle altre, in particolare alla certezza della data di arrivo che, per ragioni legate a scadenze economiche, cerimoniali ed eventuali emergenze sanitarie, rimane l'esigenza prioritaria nell'invio delle rimesse monetarie.

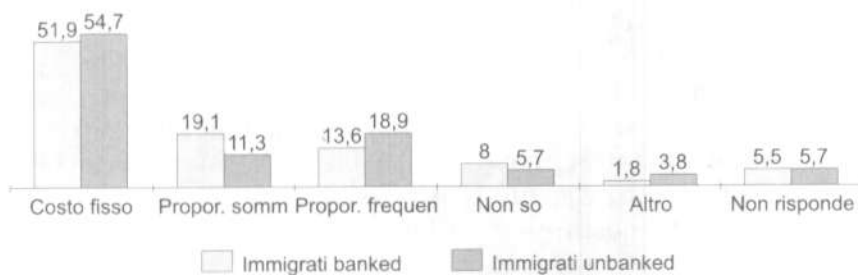
Nella classe « altro » 6 intervistati banked e 4 unbanked hanno menzionato espressamente la sicurezza del trasferi-

mento come requisito prioritario. La voce « sicurezza » non era stata inserita nelle risposte chiuse perché considerata una caratteristica scontata dei servizi offerti dagli istituti bancari. Il fatto che gli intervistati abbiano voluto richiamare questo aspetto della transazione merita però un commento: la ripetuta menzione da parte degli intervistati della sicurezza nel trasferimento può essere infatti spiegata con riferimento a passate esperienze negative, oppure con riferimento ai canali informali con i quali circola una parte rilevante delle rimesse degli immigrati. Il problema da porsi, in questo caso, è perché si preferisce utilizzare i canali informali nonostante questi non risultino sempre così sicuri? E ancora, da un altro punto di vista, quali e di che tipo sono le garanzie che rendono questi canali — nonostante tutto — affidabili? Le risposte dovrebbero fare riferimento all'innervamento continuo delle reti locali « connesse » ai flussi migratori, ma vi possono essere anche motivi più veniali quali l'elusione delle tasse (in Italia e nel paese di origine) e la riservatezza (non sempre garantita nel paese di origine, dove la gestione indipendente delle risorse finanziarie da parte del migrante o dei suoi congiunti può essere un motivo di conflitto nella rete parentale più estesa o nel vicinato). C'è infine da menzionare, sempre citando le indicazioni fornite in maniera aggiuntiva dagli intervistati, che 4 immigrati banked e 2 unbanked hanno dichiarato di non inviare mai soldi, mentre 1 banked ha dichiarato che « non li invierebbe mai con la banca ».

Rispetto alle spese del servizio di trasferimento dei fondi le preferenze degli intervistati si sono orientate in maniera tendenzialmente simile, anche se vi sono delle differenze tra le due categorie di intervistati. Oltre la metà del campione ha espresso la propria preferenza per un costo fisso (51,9% banked-54,7% unbanked), quasi un quinto degli intervistati banked (19,1%) e più di un decimo di quelli unbanked (11,3%) ha preferito indicare una spesa proporzionale alla somma inviata quale costo adeguato del servizio, mentre un 13,6% di intervistati banked e un 18,9% di quelli unbanked sarebbero più favorevoli a un costo proporzionale alla frequenza con la quale si effettuano i trasferimenti di denaro. 9 intervistati banked (8,2%) e 3 intervistati unbanked hanno dichiarato di non sapere quale potesse essere la soluzione migliore, mentre nelle ri-

sposte aperte sotto la voce « altro », un intervistato banked ha dichiarato espressamente di preferire « un costo inferiore alla Western Union » e un altro immigrato banked si è mostrato possibilista dichiarando che la scelta « dipende » dalla situazione; 3 immigrati unbanked hanno invece voluto precisare che i costi fissi devono essere contenuti; 6 intervistati banked (5,5%) e 3 immigrati unbanked (5,7%) hanno preferito non rispondere.

Grafico XXV - Preferenze spese delle rimesse



Con oltre la metà degli intervistati che hanno optato per la certezza delle spese, questa indicazione risulta la tendenza più significativa espressa dal campione. Bisogna sempre ricordare che, per questo servizio, gli immigrati sono disposti a pagare commissioni alte (quelle che in effetti pagano alla Western Union, come ha precisato un intervistato) a patto che siano garantite la data di arrivo e comunque la rapidità del servizio. Le preferenze accordate alle formule di pagamento proporzionali alla somma e alla frequenza di trasferimento, anche sommate, non superano il terzo del campione sia nel caso degli immigrati banked (32,7%) che in quelli unbanked (30,2%). Queste due classi di dati mostrano delle differenze interne, per le quali vi è una certa tendenza (mai significativa però) degli immigrati unbanked a preferire un costo proporzionale alla frequenza piuttosto che alla somma inviata. Il dato potrebbe essere posto in relazione a una minore disponibilità di capitali da trasferire sia in termini assoluti che ri-

spetto alla frequenza con la quale gli immigrati unbanked inviano le rimesse monetarie.

3.4. *Credito*

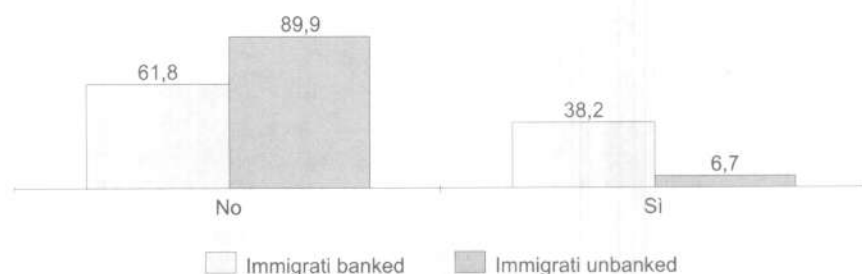
Un'altra questione particolarmente rilevante nei rapporti con gli istituti bancari è l'accesso al credito, quindi una sezione del questionario è stata dedicata all'approfondimento del tema. Nel quesito relativo alle motivazioni per le quali era stato richiesto un finanziamento, la prima risposta chiusa chiedeva preliminarmente se fosse mai stata formulata tale richiesta. Il questionario procedeva solo con gli intervistati che avevano effettivamente richiesto il finanziamento, domandando i motivi per la richiesta. Veniva poi indagato l'effettivo ottenimento e le eventuali difficoltà al rimborso per coloro che l'avevano ottenuto. Alla conclusione della sezione veniva nuovamente chiesto a tutti gli intervistati di fornire le loro valutazioni rispetto alla possibilità che la titolarità di un c/c bancario costituisse un fattore positivo nella decisione da parte della banca o di altro istituto di credito di concedere un finanziamento. Veniva anche chiesto agli intervistati di fornire indicazioni rispetto a una serie di condizioni che rendono difficile l'accesso al credito da parte degli immigrati. Entrambi i quesiti tendevano ad indagare la percezione degli immigrati rispetto alle difficoltà incontrate nell'accesso al credito: ovvero interpretazioni degli immigrati delle interpretazioni dei funzionari bancari delle condizioni di affidabilità degli immigrati.

3.4.1. *Motivazioni della richiesta di finanziamento*

La metà degli intervistati banked (68-61,8%) ha dichiarato di non aver mai chiesto un finanziamento, mentre la restante parte (42-38,2%) ha dichiarato di aver, in una o più occasioni, richiesto un finanziamento. Tra gli intervistati unbanked la percentuale di coloro che non hanno mai chiesto un finanziamento sale all'89,9% e solo il 6,7% ha dichiarato di avere, in una o in più occasioni, richiesto un finanziamento; 3 intervistati unbanked non hanno risposto (3,4%). L'utilizzo dei servizi di credito risulta, quindi, tendenzialmente ristretto per gli immigrati,

anche per quelli che hanno un rapporto di conto corrente con la banca. Comunque, la comparazione mette in evidenza una decisa tendenza (oltre 20 punti percentuali di variazione) per la quale gli immigrati con un rapporto avviato di conto corrente si ritrovino nelle condizioni migliori anche per richiedere un finanziamento alla banca.

Grafico XXVI - Richiesta di credito



I 42 immigrati banked e i 6 immigrati unbanked che hanno richiesto un credito potevano fornire più risposte sulle motivazioni del fabbisogno: in effetti hanno fornito 46 indicazioni gli immigrati banked e 6 quelli unbanked. Si può quindi dire che solo in 4 casi si è verificata l'eventualità che un immigrato del nostro campione abbia richiesto più di un finanziamento. Le percentuali che seguono sono da intendersi relativamente al totale delle indicazioni espresse dagli immigrati banked, mentre a causa della scarsa consistenza numerica si è preferito trascurare i dati relativi agli intervistati unbanked⁽³⁰⁾. La maggioranza delle richieste di credito riguardano le spese relative all'acquisto della casa (16-34,8%) che sommate a quelle per gli elettrodomestici (5-10,9%), per malattia (1-2,2%) e a quelle più genericamente familiari (4-8,7%), rappresentano oltre la metà (56,6%) delle richieste espresse dal campione. Quasi un

⁽³⁰⁾ Per dovere di precisione, comunque, riportiamo qui in nota la distribuzione delle indicazioni delle richieste di credito espresse dagli immigrati unbanked: 1 per la casa; 1 per gli elettrodomestici; 1 per l'acquisto dell'autovettura; 1 per la propria attività commerciale; 2 per motivi familiari.

quinto delle richieste di finanziamento (9-19,6%) sono state effettuate per l'acquisto di un mezzo di trasporto, mentre un 17,4% delle richieste (8) è stato orientato alla promozione della propria attività commerciale. Anche sommando a questo ultimo dato le richieste per attività o investimenti nel proprio paese (1-2,2%) e la voce « Altro », dove è stata menzionata la richiesta di finanziamento per l'acquisto di un computer (2-4,3%), non si raggiunge comunque il quarto (23,9%) delle richieste espresse dal campione.

Grafico XXVII - Motivazioni del credito



Per alcune categorie di lavoratori immigrati l'autoveicolo può essere considerato un mezzo di lavoro (ambulanti, pendolari, rappresentanti), quindi rientrare negli investimenti per « Attività »⁽³¹⁾. Anche attribuendo qualche punto percentuale alle richieste di finanziamento per investimenti produttivi, la differenza tra le classi di dati rimane significativa: gli immigrati del nostro campione tendono a richiedere con maggiore frequenza finanziamenti per investimenti immobiliari e, più in generale, per i consumi. Per la rilevanza che la casa acquista nelle motivazioni al credito, si possono osservare almeno due aspetti: *i*) l'acquisto di un'unità immobiliare prefigura un progetto di vita orientato alla residenza permanente o quanto meno duratura nel paese di accoglienza; *ii*) acquistare una casa è un atto dotato di logica economica in un paese dove il mercato degli affitti è alto e l'offerta ridotta. Rispetto ai con-

⁽³¹⁾ Nel grafico per « Attività » si intende un finanziamento richiesto per la propria attività commerciale in Italia; per « Paese », invece, si intende un finanziamento richiesto per un'attività o un investimento da realizzarsi nel paese di origine.

sumi, oltre ad essere una tendenza comprensibile in persone che spesso giungono da paesi molto poveri, si può rilevare l'importanza delle merci nei circuiti dell'economia degli affetti e del dono: esse sono contemporaneamente simboli di status del possessore e strumenti di consolidamento delle reti sociali di riferimento degli immigrati.

In maniera indiretta, quindi, l'accesso al credito contribuirebbe a rinforzare strutture sociali e culturali che per definizione si fondano sul trasferimento dilazionato degli oggetti, delle informazioni e dei servizi. Comunque, per interpretare correttamente il dato sulle motivazioni al credito, bisogna rilevare che la tendenza verso le spese improduttive non è solo un'attitudine culturale degli immigrati, ma può anche essere indotta dal mercato del lavoro riservato agli immigrati. Se è vero, come hanno osservato alcuni intervistati, che si richiedono finanziamenti per i quali c'è una certa probabilità di accoglimento, la maggior parte degli immigrati non è nelle condizioni di richiedere sostegno finanziario per le loro imprese. Si può invece sostenere che, essendo i finanziamenti richiesti da immigrati con situazioni lavorative dipendenti, che implicano un certo grado di stabilizzazione nel contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento, questi orientino le loro richieste verso soluzioni immobiliari o verso i consumi.

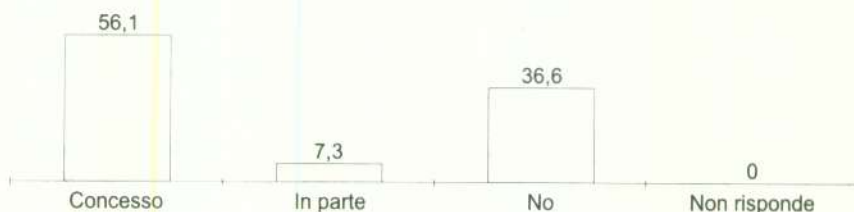
3.4.2. *Ottenimento e rimborso del credito*

I dati che seguono, al contrario della osservazione di alcuni interlocutori appena riportata, dimostrano che anche gli intervistati del segmento banked che hanno richiesto un qualche finanziamento non sempre lo hanno ottenuto⁽³²⁾. Dei 42 intervistati banked che avevano presentato domanda di finanziamento più della metà (23-56,1%) ha dichiarato di averlo ottenuto integralmente, un altro 7,3% degli intervistati (3) ha sostenuto di averlo ricevuto in maniera parziale, mentre più di un terzo del campione (15-36,6%) ha risposto in maniera negativa rispetto all'ottenimento del credito.

⁽³²⁾ Agli immigrati unbanked non era richiesto di indicare se il finanziamento fosse stato concesso o meno.

Agli intervistati che avevano dichiarato di non aver ottenuto il credito richiesto è stato domandato se erano in possesso della documentazione necessaria: nessuna indicazione è stata registrata per la mancanza del documento di identità, del permesso di soggiorno, del certificato di residenza e delle garanzie di un altro cittadino straniero; 3 indicazioni negative sono stati invece registrate per la mancanza delle garanzie che dovevano essere offerte da un cittadino italiano; 2 indicazioni negative sono state registrate per la mancanza della busta paga; 1 indicazione negativa per la mancanza della dichiarazione dei redditi. Nella voce «altro» alcuni intervistati hanno voluto aggiungere o chiarire le motivazioni del rifiuto: uno ha dichiarato che il rapporto di c/c con la banca era troppo recente; un altro che non aveva un contratto di lavoro regolare; un altro che «non aveva il permesso di soggiorno da molto tempo». Per altri due intervistati il mancato accoglimento della richiesta di credito era un problema di fiducia: rispettivamente «i funzionari non si sono fidati» e «per loro non avevo garanzie». Un altro intervistato, infine, ha dichiarato che il suo reddito è stato considerato insufficiente.

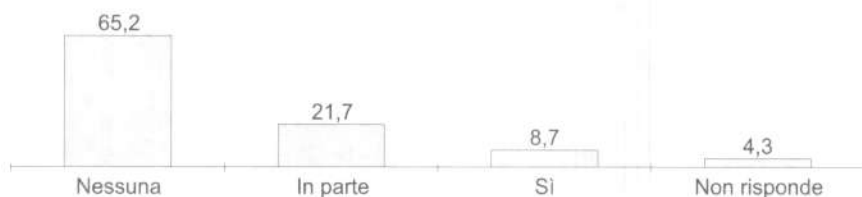
Grafico XXVIII - Crediti concessi



Rispetto al rimborso del credito, tra i 23 intervistati banked che hanno dichiarato di aver ottenuto interamente il finanziamento, 15 non hanno incontrato alcuna difficoltà (65,2%) a ripagarlo, 5 hanno incontrato qualche problema nei pagamenti delle rate (21,8%) mentre 2 hanno incontrato serie difficoltà nel rimborso (8,8%); 1 ha preferito non rispondere (4,3%). La maggior parte di coloro che hanno risposto a questo quesito, quindi, ha dichiarato di essere risultato affidabile nei paga-

menti e meno di un terzo degli intervistati ha complessivamente incontrato problemi di minore o maggiore entità nel rimborso.

Grafico XXIX - Difficoltà di rimborso del credito



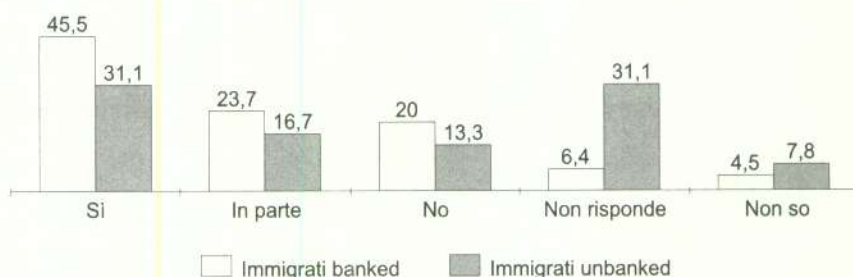
3.4.3. *Percezione dei fattori di agevolazione o di impedimento al credito*

Con questo quesito si intendeva valutare la percezione degli immigrati circa gli elementi che, a loro giudizio, costituiscono un'agevolazione o un impedimento per l'ottenimento del credito. I due segmenti di intervistati hanno mostrato significative diversità di opinioni nella valutazione del rapporto di conto corrente come elemento di facilitazione nell'effettivo conseguimento del credito. Rimane, comunque, una risposta complessiva abbastanza misurata nel riconoscere al conto corrente un fattore privilegiato nell'accesso ai servizi di credito. In questo senso, invece, ci saremmo potuti aspettare un'interpretazione positiva ancora più netta a vantaggio del conto corrente. Evidentemente gli intervistati, nella loro analisi, ritengono maggiormente rilevanti fattori diversi dal conto corrente che costituiscono un impedimento per l'accesso al credito.

Poco meno della metà degli immigrati banked (50-45,5%) ritiene che avere un rapporto di conto corrente con una banca faciliti l'accesso al credito, mentre nel segmento degli immigrati unbanked la percentuale scende a poco meno di un terzo degli intervistati (28-31,1%) che considerano un rapporto di c/c un elemento positivo per l'ottenimento del credito. Quasi un quarto del segmento banked (26-23,7%) è meno sicuro della possibilità e un quinto (22-20%) è convinto che il c/c non age-

voli in maniera particolare il credito da parte di un istituto finanziario.

Grafico XXX - C/c quale facilitazione al credito



Nel segmento degli immigrati unbanked le percentuali si abbassano ancora per cui un 16,7% (15) degli intervistati ha dichiarato che solo in parte il c/c agevola al credito, mentre un 13,3% ha espresso la convinzione che non vi è relazione tra c/c e credito. Un'altra differenza significativa si riscontra nella percentuale di coloro che hanno preferito non rispondere: nel segmento degli immigrati banked questi rappresentano il 4,5% (5) mentre in quello degli immigrati unbanked sono il 31,1% (28). Poco significativa, invece, la differenza tra coloro che hanno dichiarato di non avere un'opinione in proposito: il 4,5 (5) degli immigrati banked e il 7,8% (7) di quelli unbanked.

Il campione risulta quindi orientato positivamente verso la possibilità che un rapporto già avviato con la banca possa facilitare l'accesso al credito, anche se la percentuale degli immigrati unbanked che hanno questa convinzione è significativamente inferiore a quella degli immigrati banked (14,4 punti percentuali di differenza). Il dato può indicare una minore consuetudine dei primi con gli istituti bancari, e quindi a una minore propensione a porre in relazione l'accesso ai servizi bancari di base con quelli creditizi. In questo senso la grande percentuale di intervistati unbanked che non hanno risposto segnalerebbe sia che la domanda è stata percepita come insidiosa (nonostante l'anonimato del questionario), sia che il segmento

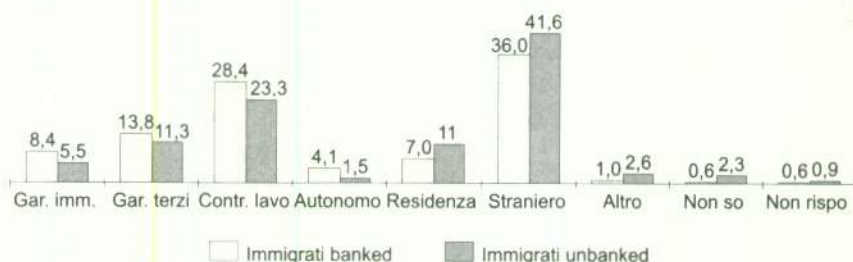
degli immigrati unbanked non ha un'opinione ben definita a riguardo.

Per quanto concerne le condizioni che gli immigrati percepiscono come fattori di impedimento per l'accesso al credito, le opinioni sono state espresse in ordini di priorità e le indicazioni potevano essere più di una per ciascun ordine. Il segmento degli immigrati banked ha espresso 198 indicazioni e quello degli immigrati unbanked 146; entrambi i set di frequenze sono distribuiti su 3 ordini di priorità. Ai vari ordini sono stati applicati i coefficienti numerici 1, 2 e 3 in modo da ponderare i valori dei dati secondo le priorità espresse dagli intervistati. Le percentuali relative ai dati ponderati si riferiscono quindi a un totale di 486 inserimenti per il segmento banked e di 344 per quello unbanked.

Nelle opinioni degli intervistati la condizione di straniero rappresenta il principale fattore di impedimento alla concessione del credito da parte delle banche (36% dei banked-41,6% degli unbanked), mentre la seconda condizione percepita come ostativa è la mancanza di un contratto di lavoro regolare (28,4% dei banked-23,3% degli unbanked). Le garanzie che terzi dovrebbero prestare viene indicata dagli intervistati come la terza difficoltà per la concessione del credito (13,8% dei banked-11,3 degli unbanked), così come le garanzie immobiliari risultano il quarto fattore di impedimento per gli intervistati del segmento banked (8,4%), mentre quelli del segmento unbanked collocano in questa posizione la residenza. Tale mancanza è, sempre in ordine di priorità, il quinto fattore di impedimento per gli intervistati banked (7%), mentre gli immigrati unbanked hanno indicato le garanzie immobiliari come quinto fattore di impedimento. Per entrambi i segmenti del campione essere un lavoratore autonomo è stato considerato l'ultimo fattore ostativo (4,1% per i banked-1,5% per gli unbanked). Nella voce « altro » è stato osservato da parte degli immigrati banked che altri impedimenti potrebbero essere: non avere il c/c da più di un anno, mancanza di fiducia e non essere conosciuti dai funzionari. Un intervistato unbanked ha tenuto a precisare ulteriormente che « l'insicurezza della condizione di essere straniero » rappresenta un elemento di soggettiva difficoltà. Sempre sul piano soggettivo un intervistato ha invece affermato che « essere di colore » è un fattore di impedimento,

così come è stato osservato da un altro intervistato che le banche non concedono finanziamenti perché « hanno paura di non recuperare i crediti ».

Grafico XXXI - Fattori che impediscono il credito



Il dato relativo alla percezione degli intervistati sulle difficoltà ad ottenere un credito mostra una tendenza significativa in una classe di dati decisamente « sensibile », seppure leggermente più marcata nel segmento degli immigrati unbanked (13,6 punti percentuali di differenza nel segmento banked e 18,3 punti percentuali per il segmento unbanked): l'esclusione dai servizi di credito perché stranieri. Ovvero gli immigrati si rappresentano prioritariamente come soggetti di discriminazione in quanto originari da paesi esterni alla comunità europea, prima ancora che soggetti deboli dal punto di vista economico. L'indicazione è tanto più rilevante perché non solo non consente di rilevare differenze significative nella comparazione tra i due segmenti — che quindi mostrano un'identità di vedute sull'argomento —, ma anche perché rappresenta più di un terzo dei dati ponderati del segmento degli immigrati banked e meno della metà di quello degli immigrati unbanked.

Nonostante la rilevanza numerica, però, conviene fare un'osservazione rispetto alla « insicurezza della condizione di essere straniero » come ha voluto sottolineare un intervistato. Infatti, vista l'alta percentuale di intervistati che hanno dichiarato di non aver richiesto un finanziamento e, soprattutto, di quelli che pur avendolo richiesto non lo hanno ricevuto (vedi paragrafo precedente), ci saremmo potuti aspettare maggiore

enfasi da parte degli immigrati sulla discriminazione subita per motivi di tipo culturale, piuttosto che a ragioni di esclusione di tipo « oggettivamente » socio-economico. Queste ultime, tuttavia, rimangono visibili nell'orizzonte interpretativo della popolazione immigrata, poiché se si sommano le classi di dati che fanno riferimento a condizioni di tipo lavorativo e residenziale (61,7% segmento banked-52,6% segmento unbanked), si osserva che la maggior parte delle indicazioni espresse dal campione è costituito da fattori di impedimento legati al mondo del lavoro e alla natura delle garanzie richieste dalle banche italiane. Tali garanzie, in linea teorica, non dovrebbero discriminare gli immigrati più di quanto non facciano con la fascia di popolazione italiana che non ha i requisiti economici per accedere al credito.

Si può quindi rilevare, in conclusione, che, nonostante la discriminante socio-culturale sia ben presente nell'analisi degli intervistati, questa non è l'unica chiave interpretativa del rapporto tra la popolazione immigrata e le banche rispetto al credito. Anzi, si può sostenere che gli immigrati — al di là della reale attendibilità della scala di priorità identificata dal campione — mostrino la capacità di interpretare i loro rapporti con gli istituti bancari secondo i termini che dovrebbero essere propri di questo tipo di transazioni (ovvero considerazioni eminentemente economiche), evitando quanto possibile di trasferire sul piano ideologico un servizio finanziario quale l'accesso al credito. In questa attitudine si può leggere una sostanziale fiducia degli intervistati nelle istituzioni bancarie e nella possibilità che, una volta consolidata la propria posizione, diventeranno soggetti « affidabili » (degni di fido e di fede, anche se, a volte, diversa).

4. Conclusioni e suggerimenti operativi

Prima di passare ad analizzare le proposte operative che possono consentire il superamento di alcuni ostacoli che si frappongono tra gli immigrati e le banche, ricapitoliamo in modo schematico le principali indicazioni emerse dalla ricerca.

Elementi biografici:

— **Questione di genere:** la componente femminile del campione è più svantaggiata della controparte maschile nell'accesso ai servizi bancari.

— **Fasce di età:** l'accesso ai servizi bancari si realizza con maggiore frequenza nella fascia di età dai 31 ai 45 anni, penalizzando fortemente gli immigrati più giovani.

— **Provenienza:** solo nel caso degli immigrati originari dell'America latina è stato possibile rilevare una correlazione negativa con l'accesso ai servizi bancari, in particolare con quelli provenienti dall'Ecuador; una correlazione positiva è stata invece registrata per gli immigrati provenienti dalle Filippine.

— **Stato civile:** la condizione di coniugato o di celibe/nubile non influisce in maniera significativa nell'accesso ai servizi bancari.

Fattori di integrazione:

— **Istruzione:** solo nel caso degli immigrati laureati si è verificata una correlazione positiva con l'accesso ai servizi bancari, risultando in ogni caso medio-alto il livello educativo del campione nel suo complesso.

— **Sindacato e Associazioni:** se per la partecipazione sindacale il campione non ha mostrato alcuna correlazione, per le associazioni si è verificata una significativa variazione in favore degli immigrati banked.

— **Informazione:** gli immigrati unbanked del campione hanno mostrato la stessa adeguata capacità di informarsi di quelli banked, così come le stesse possibilità di accedere ad Internet.

— **Soggiorno:** non vi è alcuna differenza significativa nelle motivazioni della scelta migratoria da parte di chi poi ha accesso ai servizi bancari rispetto a chi ne rimane escluso nel paese di accoglienza.

— **Permanenza:** il tempo di permanenza in Italia degli immigrati è un fattore rilevante nell'accesso ai servizi bancari visto che dopo i 3 anni la tendenza negativa si inverte, mentre prima di questo periodo sono scarse le possibilità per un immigrato di accedere ai servizi bancari.

— **Mobilità residenziale:** per un immigrato solo dopo i 5 anni di permanenza nello stesso contesto residenziale aumen-

tano le possibilità di accedere ai servizi bancari, al di sotto dei 3 anni appaiono invece piuttosto limitate.

— Occupazione: i disoccupati e gli impiegati non in regola appaiono ovviamente penalizzati nell'accesso ai servizi bancari, mentre chi presta la propria opera in maniera coordinata e continuativa ha maggiore facilità (e necessità) nel servirsi delle banche; l'aspetto più significativo emerso, però, riguarda la quota proporzionalmente simile di impiegati regolari *banked* e *unbanked*.

— Mobilità occupazionale: anche in questo caso viene premiata una maggiore capacità di continuità lavorativa (almeno 5 anni) degli immigrati e penalizzata una pronunciata mobilità (ogni anno).

Servizi bancari di base:

— Documentazione richiesta per aprire un c/c bancario: identità e permesso di soggiorno sono i documenti più richiesti, insieme al codice fiscale, alla residenza e alla busta paga; risultano minoritarie le richieste di garanzie di terzi (italiani o stranieri) e la dichiarazione dei redditi.

— Mancato accesso: gli immigrati imputano alla loro mancanza di denaro l'esclusione dai servizi bancari, ritenendo secondarie le responsabilità delle banche.

— Accesso alle Poste: gli immigrati *unbanked* privilegiano le Poste italiane per la loro semplicità e i costi più contenuti.

— Utilizzo dei servizi bancari: il deposito e la possibilità di emettere e incassare assegni risultano le funzioni bancarie richieste con maggiore frequenza dagli immigrati, mentre a una certa distanza seguono il trasferimento di denaro, i bonifici, il cambio di valuta, il bancomat e, infine, il credito.

— Precedenti rapporti bancari: almeno la metà degli immigrati attualmente *unbanked* ha avuto — in prevalenza nel paese di origine — un conto corrente bancario, in cui le priorità di utilizzo erano le stesse di quelle espresse dagli attuali immigrati *banked*; la scelta migratoria nella maggior parte dei casi ha comportato la chiusura del rapporto e il passaggio nella categoria di cittadini *unbanked*.

— Operatori alternativi: gli immigrati che non hanno accesso diretto alle banche tendono ad assicurarsi i servizi bancari di base attraverso il frequente ricorso ad agenzie specializzate (soprattutto per le rimesse), considerando solo come se-

conda opzione la rete di amicizie e conoscenze; in questo caso il ruolo funzionale della cerchia familiare, più o meno ristretta, risulta assolutamente minoritaria.

— Costi del c/c: gli immigrati hanno espresso con una certa decisione il loro bisogno di avere con la banca un rapporto chiaro e trasparente, rappresentato dalla preferenza primaria verso una formula di conto corrente in cui le spese siano fisse e regolate annualmente, e solo in seconda istanza verso una formula in cui le spese siano conteggiate a operazione.

— Diffusione sportelli bancari: in questo caso il campione si è diviso lungo la linea dell'accesso ai servizi bancari, nel senso che gli immigrati banked non hanno ravvisato in questa possibilità particolari vantaggi, al contrario degli immigrati unbanked che hanno manifestato una tendenza positiva verso la circolarità del c/c.

Rimesse monetarie e credito:

— Rimesse monetarie: la certezza della data di arrivo e quindi la rapidità sono le caratteristiche che deve possedere il trasferimento di denaro per soddisfare le esigenze degli immigrati; solo in terza istanza i costi contenuti del servizio possono intervenire nella scelta di un istituto piuttosto che di un altro.

— Costi delle rimesse: anche in questo caso il campione si è orientato decisamente verso la certezza della spesa, quindi un costo fisso per ciascuna operazione, considerando solo in seconda istanza formule proporzionali di pagamento, che per gli immigrati banked sarebbero da calcolare sulla somma trasferita, mentre per gli immigrati unbanked sulla frequenza dei trasferimenti.

— Richiesta di credito: il primo ostacolo nell'accesso al credito risulta la sua stessa richiesta da parte degli immigrati, poiché se poteva essere considerato ragionevole che gli unbanked mostrassero alte percentuali di non richiedenti, il 61,8% di immigrati banked che non ha mai chiesto un finanziamento rappresenta un dato significativo.

— Motivazioni per il credito: l'accesso al credito si concentra sull'acquisto e la gestione della casa — considerando anche le spese per gli elettrodomestici — e in seconda istanza per l'acquisizione del mezzo di trasporto; la richiesta di finanziamento per la propria attività lavorativa è risultata un'opzione poco praticata dagli immigrati del nostro campione.

— Ottenimento e rimborso del credito: più della metà degli immigrati del nostro campione che ha richiesto un finanziamento lo ha effettivamente ottenuto, e di questi meno del 10% ha dichiarato di avere avuto problemi a rimborsarlo.

— Fattori di agevolazione al credito: gli immigrati ritengono che avere un c/c bancario effettivamente agevoli l'accesso a forme di finanziamento da parte delle banche, mentre identificano nella loro condizione di stranieri il maggiore ostacolo all'ottenimento del credito; solo in seconda istanza prendono in considerazione fattori quali la mancanza di un contratto di lavoro, le garanzie di terzi, le garanzie immobiliari e la residenza.

La condizione di straniero quale fattore di impedimento per l'accesso non solo al credito, ma anche ai servizi bancari di base, è stata più volte evocata nel corso delle interviste in profondità. Riportiamo di seguito alcune osservazioni dei nostri interlocutori a compendio di quanto già indicato in vario modo nel corso della relazione.

« La diffidenza se sei un immigrato è sempre presente, oggi il pregiudizio razziale è grandissimo e nelle banche ha il suo massimo. Oggi io, pur di non prelevare soldi in un'altra banca, preferisco stare per trenta giorni in attesa che l'assegno che incasso entri in piazza, perché fondamentalmente quando entri in banca sembri un rapinatore. A me non è mai successo che quando arriva un immigrato che vuole incassare un assegno il cassiere non vada dal direttore a controllare se effettivamente ... Oggi la banca è la massima espressione della diffidenza e del razzismo nei confronti degli immigrati. Essere neri è un aggravante perché vieni giudicato già quando sei in fila, prima di arrivare allo sportello. Però è altrettanto pesante essere uno straniero che non viene dai paesi ricchi » (Imprenditore eritreo).

« Certo che c'è il problema della poca tolleranza degli operatori, non hanno voglia di educare la gente, aiutarli, dicono che ci mettono troppo. In alcuni casi c'era proprio discriminazione, a Pescara c'era uno che non li faceva manco entrare, non so se era il vicedirettore, perché magari chi vende si veste male, arriva dal lavoro con il sacco della merce ... C'erano alcuni che avevano il conto e non potevano entrare » (Rappresentante di un'associazione di migranti senegalesi).

« Ci sono trattamenti differenziali secondo le nazionalità: in fondo alla scala ci sono marocchini e tutti gli altri africani neri, con loro c'è zero fiducia da parte delle banche; con polacchi e rumeni pensano che sono buoni lavoratori, con gli albanesi che sono tutti mafiosi. Ci sono impiegati che fanno bene il loro lavoro normale, ma sono totalmente incapaci di avere a che fare con un immigrato, che magari viene da un altro sistema bancario. Io personalmente ho assistito a scene in cui ragazzi bengalesi sono andati a fare il versamento sul loro conto e venivano trattati male allo sportello perché portavano banconote di piccolo taglio. Le banche non sono proprio preparate. Noi siamo clienti come gli italiani, anzi siamo clienti migliori perché per paura di perdere il permesso non sgarriamo mai, restituiamo sempre i soldi prestati. Ma siamo costretti a rivolgerci a finanziarie e agenzie private che praticano interessi altissimi » (Rappresentante di un'associazione di immigrati polacchi).

« Sarebbe importante che le banche si organizzassero per considerare meglio gli stranieri. Nella banche italiane ci sono persone che quando vedono che sei straniero chiudono lo sportello. A me è capitato delle volte che quando arrivo io mettono il cartello "chiuso" » (Lavoratrice marocchina).

Anche nelle interviste in profondità, comunque, sono emerse posizioni più favorevoli ai comportamenti degli impiegati bancari: « Agli sportelli dipende dalle persone il tipo di relazione, dagli impiegati ma anche dall'immigrato, non puoi non rispettare la fila o fare casino. Se uno arriva in banca non sa quello che deve fare, non è pratico, alla banca crea un problema, gli impiegati sbuffano. Non è una questione di razzismo. Una volta che ci si conosce, anche allo sportello sono abituati, ci si capisce » (Ristoratore egiziano).

Al di là delle considerazioni su episodi specifici di discriminazione manifesta o, come più correttamente suggeriva la ricerca di Lunaria, di « restrizione » all'accesso dei servizi bancari degli immigrati, ciò che i risultati del questionario, così come le testimonianze raccolte nelle interviste libere, consentono di indicare è la necessità per gli utenti stranieri di stabilire un rapporto fiduciario con la banca. Un rapporto che superi la condizione di cittadino « sospeso » e si fondi su una base condivisa di regole, aspettative e comportamenti. Prima

ancora che le considerazioni di opportunità economica (per esempio i costi del c/c), che possono anche non corrispondere alle scelte più convenienti, per i migranti sono le modalità relazionali che costituiscono il vero ostacolo nei rapporti con le banche. Come abbiamo appena visto, ma era un tema ricorrente anche nei capitoli precedenti, gli immigrati tendono a dare fiducia al sistema bancario italiano, salvo arrestarsi di fronte alle barriere culturali e psicologiche che possono venire innalzate anche inconsapevolmente.

Conviene allora partire da questa ultima osservazione per identificare alcune caratteristiche che le possibili iniziative di social banking dovrebbero contemplare per andare incontro alle esigenze della popolazione immigrata in Italia.

1) Gli operatori bancari devono tenere presente che gli immigrati mostrano un'estrema sensibilità per il rispetto della loro diversità culturale, quindi qualsiasi iniziativa che sia in grado di valorizzare tale specificità — o almeno di non mortificarla — si rivelerà un fattore decisivo nella gestione serena del rapporto con questa fascia di utenti. Da iscrizioni in lingua auguranti il benvenuto a immagini evocative di luoghi o oggetti di paesi stranieri, lo stesso arredamento della banca può favorire dispositivi di positiva accettazione della diversità dell'utente e della capacità di integrazione del sistema. La presenza di impiegati immigrati in questo senso può rappresentare un fattore di ulteriore distensione del rapporto con gli utenti immigrati, anche se le osservazioni raccolte nel corso delle interviste mettevano in risalto le competenze professionali, le capacità linguistiche e la disponibilità dell'impiegato allo sportello: doti che evidentemente possono essere possedute anche da impiegati italiani.

2) Gli operatori bancari devono, inoltre, considerare che gli immigrati, anche quelli più giovani, posseggono un livello di istruzione medio-alto e sono generalmente bene informati rispetto al contesto nel quale vivono, per il quale sia la produzione di materiale informativo che l'ordinaria amministrazione di un conto corrente non costituiscono un ostacolo di comprensione per la maggior parte di questi utenti. Nella progettazione di materiale informativo e corsi di formazione bisogna anche tenere presente che molti immigrati attualmente unbanked in passato hanno avuto esperienze di conto corrente

nelle banche dei paesi di origine. I sistemi possono essere diversi e, quindi, è importante prevedere sezioni esplicative in tal senso. Alcuni di loro, poi, hanno familiarità con l'uso del computer per cui i materiali informativi potrebbero essere realizzati anche su supporti magnetici.

3) Una decisa connotazione di genere nella progettazione di pacchetti di servizi *ad hoc* per gli immigrati, così come nei programmi di formazione e informazione rivolti agli impiegati e ai funzionari delle banche. In questo senso la presenza di una mediatrice culturale operativa sia nella banca che nelle comunità di immigrati potrebbe rappresentare un elemento di positivo avanzamento nell'accesso ai servizi bancari delle donne immigrate. Bisogna anche considerare che alle donne sono generalmente associate le cure dei figli, quindi all'interno del pacchetto potrebbero esserci formule di risparmio e di finanziamento rivolte ai minori (studio, viaggi, sport, ecc.).

4) Iniziative di informazione e formazione all'uso dei servizi bancari per la fascia più giovane della popolazione immigrata: la progettazione di corsi brevi o anche la diffusione di materiali didattici, possibilmente in una delle lingue maggiormente diffuse tra le comunità presenti sul territorio, rappresentano gli strumenti più adatti per avvicinare una fascia di potenziali utenti che si trova particolarmente svantaggiata nell'accesso ai servizi bancari. In questo senso anche la progettazione di un pacchetto di servizi *ad hoc* per gli immigrati al di sotto dei trenta anni, rappresenterebbe un'iniziativa efficace per l'avvicinamento e la fidelizzazione di utenti che probabilmente avranno bisogno per lungo tempo dei servizi di una banca.

5) Una politica di sostegno da parte delle banche nei confronti delle associazioni di stranieri più rappresentative, oltre ad avvicinare la banca alle comunità di immigrati, può generare un rapporto di mutua fiducia per il quale l'associazione e la comunità stessa diventano elementi di garanzia del rispetto delle norme bancarie da parte dei propri membri. In questo senso si possono prevedere accordi per la fornitura di servizi agevolati ai membri di determinate associazioni, così come programmare visite di funzionari della banca a riunioni delle associazioni per discutere delle specifiche esigenze di tali organismi e dei loro associati.

6) Una maggiore presenza nelle comunità degli immigrati, attraverso l'impiego di mediatori e la produzione di materiali informativi redatti nella lingua madre, dovrebbe consentire la riduzione dei tempi di avvicinamento di un immigrato ai servizi bancari. In questo senso predisporre sportelli dedicati agli immigrati — con impiegati in grado di parlare lingue straniere e consapevoli delle esigenze di questa fascia di utenti — potrebbe consentire agli utenti stranieri di superare più facilmente le inibizioni iniziali. Sarebbero da prevedere corsi di formazione per i funzionari e gli impiegati della banca sui processi migratori sia a livello nazionale che globale, in modo da porli nelle condizioni di comprendere adeguatamente i contesti economici, culturali, sociali e psicologici nei quali matura la domanda di servizi bancari.

7) Una politica chiara e condivisa da tutti i funzionari e impiegati della banca rispetto ai requisiti necessari per l'apertura del conto corrente ordinario da parte di un immigrato (documentazione, versamento iniziale, eventuali garanzie, ecc.). In questo senso la predisposizione di un codice interno di comportamento, così come corsi brevi di aggiornamento sulla normativa in materia di immigrazione rivolti al personale della banca, rappresenterebbero due soluzioni adeguate per l'equiparazione del trattamento degli immigrati a quello degli utenti italiani.

8) Predisposizione di servizi facilitati di deposito e di gestione semplificata delle somme versate dagli utenti immigrati. In questo senso la certezza dei costi nelle transazioni e nelle operazioni bancarie rappresenta l'elemento centrale dell'eventuale offerta della banca agli utenti immigrati. Come abbiamo visto più volte, prima ancora che la convenienza economica gli immigrati ricercano una relazione definita in anticipo e non soggetta a successive negoziazioni.

9) Anche nei servizi di trasferimento di denaro, la certezza della data di arrivo e la conoscenza dei costi rappresentano le esigenze più manifestate dal campione, quindi se l'offerta in proprio della banca non riesce a soddisfare questi requisiti, la possibilità di contrarre accordi con agenzie specializzate agevolerebbe comunque la gestione unitaria dei servizi utilizzati con maggiore frequenza dagli immigrati.

10) Offerte di credito progressive in grado di seguire il percorso di integrazione dell'immigrato nelle sue diverse fasi: dal corso di italiano a quello di formazione professionale, dall'acquisto di una macchina a quello della casa. Piccoli crediti che crescono al crescere del rapporto fiduciario tra la banca e il suo cliente straniero. Anche in questo caso, la progettazione di materiali informativi chiari e rivolti espressamente alle esigenze degli immigrati potrebbe consentire di superare lo sbarramento iniziale che impedisce la stessa formulazione della richiesta di finanziamento.

In conclusione, può essere opportuno riportare le osservazioni espresse dal segmento degli immigrati banked intervistati con l'ausilio del questionario: tali indicazioni mostrano, infatti, una propensione favorevole degli immigrati verso i servizi bancari che in parte bilanciano le considerazioni negative emerse nel corso della ricerca. I dati che seguono ci consentono così di mettere in evidenza che la risposta della clientela immigrata a eventuali iniziative come quelle appena indicate non mancherebbe di compensare gli investimenti di energie e di capitali operati dalle banche italiane.

Al fine di misurare il livello di gradimento complessivo degli immigrati banked rispetto ai loro rapporti con le banche, era stata predisposta nel questionario una scala di variabili che andavano da « molto soddisfatto » a « per nulla soddisfatto » con due possibilità intermedie, « abbastanza soddisfatto » e « soddisfatto così e così ». Il segmento banked del campione si è così espresso: la classe di dati più consistente è risultata essere quella degli immigrati che si sono dichiarati « abbastanza soddisfatti » del loro rapporto con la banca: il 41,9% (46). Il dato, sommato al 14,4% degli intervistati che hanno dichiarato di essere « molto soddisfatti » del loro rapporto con la banca (16), ci consente di constatare che oltre la metà del segmento (62-56,3%) ha un'attitudine positiva nei confronti dei servizi offerti loro dalle istituzioni bancarie. Meno della metà (48-41,9%) del segmento invece si è disposta nelle classi di dati che prevedevano un approccio interlocutorio (30,9%), se non proprio negativo nei confronti delle banche (12-11%). 2 intervistati (1,8%) non hanno risposto alla domanda.

Grafico XXXII - Soddisfazione complessiva



Il peso percentuale di coloro che si sono mostrati del tutto convinti della positività del loro rapporto con la banca tende a essere bilanciato da coloro che lo trovano totalmente insoddisfacente. La differenza tra le due classi di dati contigue — « abbastanza » e « così e così » — mostra invece una tendenza significativa (maggiore del 10%) a favore di coloro che esprimono una contenuta soddisfazione rispetto a coloro che esprimono un'altrettanta contenuta insoddisfazione.

Il segmento, quindi, mostra nel complesso un'attitudine positiva degli immigrati verso i servizi bancari loro offerti, anche se la consistenza percentuale degli insoddisfatti parziali e di quelli totali indica che qualcosa andrebbe fatto per incrementare questa apertura di credito offerta dai migranti alle banche italiane.

Bibliografia

- AMBROSINI M. (1999), *Utili invasori*, F. Angeli-Ismu, Milano.
- CARCHEDI F. (2000), *Le associazioni degli immigrati*, in PUGLIESE E. (a cura di), *Rapporto immigrazione. Lavoro, sindacato, società*, Ediesse, Roma, pp. 145-160.
- CARITAS - Dossier Statistico (2001), *XI° Rapporto sull'immigrazione*, Nuova Anterem, Roma.
- CROCILLI L.-MONDOVI S.-SPAGNOLO D. (1999), *Lontano da casa. Albanesi e Marocchini in Italia*, Cidis/Alisei, Perugia.
- DE FILIPPO E. (2000), *La componente femminile dell'immigrazione*, in PUGLIESE E. (a cura di), *Rapporto immigrazione. Lavoro, sindacato, società*, Ediesse, Roma, pp. 47-63.
- GOLINI A.-POZZUOLI S.-RACCIOPI F. (1996), *Dinamica demografica e pianificazione delle aziende di credito. Un'indagine tra le banche italiane*, in *Materiali di studio e ricerche*, n. 11, Dip. di Scienze Demografiche, Univ. di Roma « La Sapienza ».

- ISMU (2001), *Sesto rapporto sulle migrazioni 2000*, F. Angeli, Milano.
- MAZZONIS M.-NALETTO G. (2000), *Migranti e banche in Italia e in Europa*, Lunnaria, Roma.
- MEZZADRA S. (2000), *Diritto di fuga. Migrazioni, cittadinanza, globalizzazione*, Ombre corte, Verona.
- MORELLI M.-BUGGERI M.G. (2000), *Le paure degli «altri». Sicurezza e insicurezza urbana nell'esperienza migratoria*, Working Paper n. 13, Dipartimento degli Affari Sociali.
- NATALE M.-STROZZA S. (2002), *Lavoro, reddito e rimesse degli immigrati stranieri in Italia*, in ACOCCELLA N.-SONNINO E. (a cura di), *Movimenti di persone e movimenti di capitali in Europa*, In corso di stampa per Ismu, Milano.
- PUGLIESE E. (a cura di), (2000), *Rapporto immigrazione. Lavoro, sindacato, società*, Ediesse, Roma.
- ID. (sotto la direzione di), (2001), *L'inserimento dei lavoratori stranieri nell'economia e nel mercato del lavoro a Roma*, Fondazione Internazionale Lelio Basso, Roma, Aprile.
- ID.-MACIOTI M.I. (1998), *Gli immigrati in Italia*, Editori Laterza, Roma-Bari.
- STROZZA S. (1997), *Immigrazione straniera ed economie irregolari: il caso dell'Italia e della Spagna*, in COLAJANNI A.-MAFFIOLI D. (a cura di), *Sentieri comuni. Dinamiche demografiche e processi migratori nell'area mediterranea*, Ricerca e Cooperazione, Roma, pp. 31-55.
- VICENTINI A.-FAVA T. (a cura di), (2001), *Le associazioni straniere in Italia*, Fondazione Corazzini di Venezia Collana, Ricerche n. 37, Maggio.
- ZANFRINI L. (2001), *Programmare per competere. I fabbisogni professionali delle imprese italiane e la politica di programmazione dei flussi migratori*, Unioncamere / F. Angeli-Ismu, Milano.
- ZINCONE G. (a cura di), (2000), *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia - Accesso ai servizi: banche ed altri servizi finanziari*, Il Mulino, Bologna, pp. 229-233.
- ZUCCHETTI E. (a cura di), (1997), *Il risparmio e le rimesse degli immigrati*, Quaderni Ismu, n. 5.

Appendice

DIECI INTERVISTE SEMI-STRUTTURATE
ESEGUITE CON TESTIMONI PRIVILEGIATI

Note di trascrizione:

a) i testi riportati rappresentano integralmente le dichiarazioni degli intervistati, anche nel caso siano presenti ripetizioni o contraddizioni;

b) la struttura orientativa dell'intervista è riportata nel testo al par. 2.1.2, quindi sono state omesse in questa appendice le domande dell'operatore e le singole risposte dell'interlocutore sono separate da una riga;

c) solo nei casi in cui la corretta comprensione delle affermazioni dell'intervistato risulti possibile se preceduta dalla domanda, questa è stata riportata;

d) le uniche indicazioni sugli interlocutori sono il sesso e la nazionalità, il ruolo nelle associazioni o la professione: come già osservato nel testo, si è preferito garantire l'anonimato — anche se spesso non richiesto dagli stessi interlocutori — ai nostri intervistati;

e) per la stessa ragione eventuali indicazioni di istituti bancari o, comunque di enti o persone individuabili, sono state sostituite dai puntini di sospensione tra parentesi: (...);

f) i puntini di sospensione senza parentesi, invece, segnalano un'affermazione dell'interlocutore non conclusa, generalmente con lo scopo di enfatizzare il concetto espresso.

1. Intervista a una responsabile peruviana di un'associazione di tutela dei diritti degli immigrati/e

Sono in molti a voler aprire un conto in banca, perfino chi non ha il permesso, perché se uno lavora, soprattutto le donne che lavorano anche se sono irregolari vorrebbero aprire un conto. Prima si poteva andare alla posta, ora non è possibile perché vogliono il codice fiscale che non ti danno se sei irregolare. Anche per il deposito, perché serve a volte semplicemente un posto dove mettere i soldi per chi magari vive in case sovraffollate con due tre persone per stanza che non si sentono sicure a lasciare i loro soldi. Costantemente sento di gente a cui rubano i soldi, che non sanno dove metterli e allora magari mandano tutto a casa, e spesso là la famiglia spende anche i soldi che servivano per risparmiare, non solo per vivere. Se non è per il conto è per il libretto di risparmio, che però non ti aprono perché non hai il codice fiscale. E le banche sono ancora più antipatiche, perché vogliono la residenza, questo e quell'altro, sono terribilmente complicate. Coniugi stranieri di mia conoscenza, lui è libero professionista, se loro scendono in rosso anche di duecentomila

lire, la banca li chiama che devono subito coprirlo. Penso che questo succeda solo agli stranieri. Non c'è nessuna fiducia.

— Come vedono le banche quegli stranieri che non hanno accesso alle banche?

Intanto che prendono moltissimi soldi, questo è vero; però poi è la diffidenza. Il fatto è che non ti senti che sei un cliente, cioè a te ti fanno il favore del tuo conto. In realtà è il contrario, sono io che scelgo a chi regalare i miei interessi annuali. Ti fanno sentire che loro ti fanno il favore a tenere il tuo conto. E poi il fatto che la gente non riesce a avere prestiti, le offerte di prestiti non riguardano gli stranieri, non c'è possibilità di entrare nel sistema. A quelli che vengono pagati con un assegno, come le donne che fanno le domestiche per esempio, quando vanno in banca a riscuotere gli fanno tantissimi problemi. Anche persone della comunità europea che lavorava da noi hanno avuto difficoltà.

Per quanto riguarda il mutuo, le banche italiane ti danno quindici anni, devi pagare troppi soldi al mese, ci vuole una grande capacità economica. Le banche straniere ti accordano un periodo anche di venticinque anni, il che cambia molto perché riduce la quota mensile e permette di dilazionare meglio il pagamento, a fronte di uno stipendio che non ti permette di spendere più che tanto, e di pagare magari la stessa cifra del precedente affitto. E per questo che molti si rivolgono a banche straniere adesso per avere il mutuo per la casa.

— Secondo te sono molti gli stranieri regolari che lavorano e che non riescono ad aprire un conto?

Anche la gente regolare non riesce a aprire un conto, perché gli manca la busta paga, non hanno un lavoro totalmente stabile, a tempo indeterminato oppure ce l'hanno ma non si presentano bene... In questo sono anche razzisti: tu ti devi presentare bene, in un certo modo, ti vedono che sei africano, asiatico, immagina adesso chi è arabo... Anche quando sei cliente si percepiscono atteggiamenti spiacevoli. Comunque, nella nostra associazione non è mai venuto fuori come problema prioritario, ci sono altre impellenze. Poi, se fai un'indagine nessuno manda i soldi a casa tramite una banca. O li mandano tramite parenti oppure con le agenzie. E tu pensa che ci sono paesi che vivono sulle rimesse. Credo che le banche non riescono a comunicare con gli stranieri, non hanno piacere di tenerli come clienti, e la gente percepisce che sono trattati con diffidenza.

— Quindi c'è anche un problema di operatori agli sportelli?

Certo, di come si comportano, delle lingue che parlano.

— Quali sono i servizi che sarebbero più utili per gli stranieri?

Sicuramente il libretto di risparmio. Nei discorsi degli immigrati le questioni più ricorrenti sono il mutuo, il libretto di risparmio, e il disagio con gli impiegati per la loro diffidenza o scortesia. Poi non ti arrivano mai segnalazioni di attività promozionali per gli stranieri. Io sarei la prima a utilizzarli. Magari si rivolgono ai giovani o a altre categorie, ma non gli interessano gli utenti stranieri. Pensa alla quantità di stranieri che vogliono comprare casa, per evitare di spendere milioni per l'affitto ogni

anno. Passato il primo periodo dell'arrivo che condividi la casa con altri, che sei un precario per tante cose, poi arriva il momento dell'integrazione, che ti senti bene, che lavori, che hai i tuoi contatti, i figli vanno a scuola, trovi la casa per conto tuo, non vuoi più dividere con gli altri, poi ti rendi conto che hai una piccola capacità di risparmio e vorresti comprare casa, e le banche non ti danno nessuna facilità. Una persona che arriva in Italia, già non è un giovanissimo, arriva a 35 anni e si stabilizza a 45 anni, è a quell'età che vorrebbe fare un mutuo.

— Un immigrato che ha accesso ai servizi bancari si sente più integrato?

Certo, è un termometro, non sentirti come se fossi una persona che sta derubando qualcun altro. Perché se alcuni sono analfabeti, altri hanno la loro professionalità, hanno avuto rapporti con le banche al loro paese. C'era una signora che aveva giocato anche in borsa! Sono le banche stesse che devono fare qualcosa per migliorare il rapporto con gli stranieri. Dovrebbero dare dei segnali, per esempio sul problema del mutuo. La gente lo dice costantemente questa cosa delle banche, mi chiedono dove possono aprire un libretto di risparmio, io mando tutti alla posta. Sono molti quelli che hanno il conto alla posta. Ci dovrebbero essere pacchetti di servizi specificamente rivolti agli immigrati per le rimesse, perché perdono migliaia di lire per questo. Magari prendono meno interesse però le agenzie in dieci minuti ti fanno arrivare i soldi. Per esempio rientrare in patria per una famiglia costa troppo: se facessero prestiti personali per il viaggio, per rientrare, con interessi non troppo alti, non del 14% ma magari del 9%, fino a venti milioni, magari la gente lo farebbe.

— Però anche se non c'è l'urgenza, perché tutti continuano a scegliere (...) se non hanno fretta?

È che non sai mai gli interessi che ti prendono. Io ho pagato due volte la commissione e non lo sapevo, sono rimasta male. Non è solo un problema di velocità ma anche di chiarezza. Io non lo uso perché non so quando arriverà e come arriverà, non mi è chiara la cosa. Con (...) io so che pago il 20% una sola volta quando spedisce. Se tu pensi di mandare cento a qualcuno e poi quello gli rimane ottanta, ci resti male; tu credi di aver contribuito in un certo modo e non è così, pensa a quelli che devono pagare un debito per l'emigrazione. Alla gente non è chiaro e quello che non ti è chiaro non lo usi.

Quelli agli sportelli avranno avuto una formazione per lavorare con il pubblico. Entro questa formazione potrebbero includere quella sull'immigrazione. La mediazione culturale esiste in Francia alla posta, persone che parlano diverse lingue. Penso che avere mediatori in banca è una cosa difficile, sono troppe e sarebbe una spesa impossibile, piuttosto si potrebbe lavorare sulla sensibilità e la conoscenza degli operatori. Sicuramente attrarrebbe clientela immigrata assumere impiegati stranieri; le assicurazioni lo hanno fatto, (...) ha assunto una mia amica filippina.

Lavorare sulla comunicazione, sulla comunità, per esempio (...) si è messa dentro le comunità degli stranieri, finanzia giornali, attività culturali, attività sportive. Ho un'amica brasiliana che ha lavorato con loro per

promuovere la (...) nelle associazioni brasiliane. Poi hanno dato fiducia ai phone center degli stranieri, perché quando tu mandi i soldi loro telefonano alla (...) che anticipa la cifra che loro si fanno dare dal cliente e poi restituiscono. Hanno tutte le rimesse in mano. I latinoamericani si sono organizzati con agenzie proprie dove i soldi viaggiano con i pacchi e si paga di meno. Le banche possono recuperare clienti su questo, se fanno un'offerta migliore, più accessibile, la gente guarda alla convenienza. La banca se attiva i suoi referenti nei paesi esteri può arrivare dappertutto. Devono fare uno studio, come (...) ha trovato una formula, anche loro figurati se non la possono trovare.

Sarebbe un'esperienza buonissima il credito rotativo, la gente aprirebbe un conto subito, perché sa che un giorno toccherà a loro. Anche un fondo di garanzia, certo, penso che sarebbe uno stimolo. Molte volte basta ricevere un'offerta che tu sei contenta. Se le banche avessero un minimo di visione su come sviluppare le loro attività, la gente risponderebbe subito. Pensa che qui gli stranieri lavorano quasi tutti, hanno un reddito, certo magari non li mettono in regola, però la gente lavora, risparmia. Le banche potrebbero patrocinare iniziative antirazziste, se una banca si schierasse apertamente in una campagna antirazzista, farsi vedere sensibili e la gente la guarderebbe con più simpatia.

2. Intervista a un responsabile di un'associazione bengalese

Avendo tutti i documenti in regola non è un grande problema aprire un conto, tranne che per la questione della referenza, che però può essere fornita anche da uno straniero. Questo però esiste in tutto il mondo. Il problema non è tanto per il conto, è un altro. La differenza che io vedo in banca tra noi e gli italiani è che non concedono prestiti e fiducia se non hai proprietà immobili, per loro non ha valore che tu possa avere un reddito alto come commerciante, cinque o sei negozi, anche se paghi 30-40-50 milioni di tasse all'anno non gli interessa nulla. Solo una proprietà immobiliare viene considerata. Però tu magari chiedi proprio il prestito per comprare casa. Questo è il grande problema in Italia degli immigrati, che anche io ho vissuto personalmente. Su questo punto c'è differenza. Io volevo aprire un'agenzia di viaggi e sono andato nella mia banca dove mi sono sempre comportato bene e ho messo anche tanti soldi, però quando ho richiesto un certificato per aprire l'agenzia che dichiarasse che io avevo un certo movimento di soldi, non c'è stato nulla da fare. Prestiti è molto più facile ottenerli fuori Roma, se sei uno che lavora ti danno un mutuo.

Certo che è importante avere un conto, tutte le persone che lavorano fisso, che hanno un'attività sistemata per forza lo devono avere. Ci sono immigrati che non usano il conto solo per versare lo stipendio fisso ma che trasferiscono miliardi e miliardi di soldi, comprano merce, mandano soldi.

Ora c'è molta gente interessata alla formula della posta, che è diventata più efficiente e non è complicata. Non sempre è necessario avere il

permesso perché in certi posti non te lo chiedono quando hai il codice fiscale. Ci sono persone che non hanno permesso ed hanno un conto alla posta, però loro non possono fare tutte le operazioni come se sei in regola, possono avere solo il libretto di risparmio.

Io potrei portare centinaia di clienti in un mese se trovassi una banca che offre mutui per appartamenti o negozi. Nella mia comunità un 10% possiede un conto. Molti si appoggiano sul conto degli altri. La mia comunità è unica nel modo per come funziona: ora ci sono all'Esquilino 250 negozi di ragazzi del Bangladesh. Non è che tutti i soldi sono miei, io li ho presi da parenti, amici, conoscenti, tutti mi hanno aiutato per prendere quel locale, poi piano piano li restituisci, senza interessi. Così funziona nella mia comunità, c'è una grande fiducia, è una cosa che gli italiani non fanno e neanche tutte le altre comunità. Dieci, quindici o venti persone mi danno i soldi e io li metto nel conto mio, quando loro hanno bisogno prendono, quando loro guadagnano li portano da me e io li metto nel conto mio. Questa è una cosa particolare della mia comunità. È una cosa in parte bella e in parte brutta, perché gli italiani sono gelosi di noi, perché noi siamo andati avanti. C'era uno che ha fatto il muratore con me all'inizio quindici anni fa e ora lui fa ancora quello, mentre io l'ho fatto per sei mesi e poi ho preso soldi e con amici abbiamo aperto un negozio, poi anche degli altri e adesso sono diventato un signore, capito? Guadagno bene, ho una bella macchina e lui mi ha messo l'acido sopra la mia macchina, capito? Sono sicuro che è stato lui anche se non lo ho visto.

Ci sono vari modi per mandare i soldi. Con le banche non è buono per noi perché passano dagli Stati Uniti, ci mettono tantissimi giorni, venti o più. Adesso, entro poco, dovrebbe arrivare una convenzione per il trasferimento diretto tra Italia e Bangladesh.

Se fosse facile aprire un conto, magari solo con il passaporto, tutti andrebbero alle banche. Non ci sono qui quelli che non si fidano delle banche, quelli che non si fidano sono rimasti al paese. È successo che ci sono stati dei fallimenti al mio paese, ma quelli che stanno qui si fidano delle banche europee.

Problemi agli sportelli: non dico che è colpa degli italiani o della banca, quella è una questione di carattere, gente cattiva c'è dappertutto. Semmai il problema riguarda anche gli italiani: è il destino dei piccoli clienti che vengono considerati poco. Io stavo in una banca dove ho avuto il conto per cinque-sei anni, ho fatto girare anche più di un miliardo in quella banca, poi vado a chiedere la Visa Card, il direttore mi dice: «no, bisogna controllare, bisogna fare ... Passa un mese e mezzo, e io sono andato ad un'altra banca. Più di duecento clienti gli ho portato, tutti i miei amici, perché il direttore è stato molto bravo e gentile. Quando qualcuno ha problemi in banca chiamano me, io cerco di risolvere perché non voglio che qualcuno della mia comunità dia problemi, magari faccia assegni scoperti. Io ho fatto tante volte il garante, se succede qualcosa con quelli che ho portato io il direttore lo sa che io copro. Quasi tutti i miei paesani sono corretti però, non fanno mai cavolate su queste cose.

Se vieni trattato bene in una banca, come ho fatto io che ho portato duecento persone, anche i miei amici se li trattano bene portano tanti altri clienti. Noi produciamo più risparmio di un italiano che guadagna quattro-cinque-sei milioni e spende tanto e mette poco in banca (cinquecentomila lire - un milione). Agli sportelli ti trattano male, questa cosa fa male, non va bene, lui ti deve rispettare, non è che i soldi stanno al paese, i soldi stanno qua. Bisogna trovare dei sistemi, come la mia banca dove io non faccio fila, ho le chiavi, metto i soldi in cassa e dopo due ore sono arrivati.

C'è un'altra cosa che vorrei aggiungere: fuori Roma le banche trattano un po' meglio gli immigrati. Se un ragazzo lavora fisso, guadagna tre milioni, subito gli danno il mutuo per comprare casa, è molto più facile. Qui fanno problemi, ti dicono che quello non va bene. Se rendessero le cose più facili per comprare casa avrebbero tanti clienti, entro un anno io posso comprare mille appartamenti. La gente preferisce comprare che pagare inutilmente l'affitto. Noi a Roma siamo quindicimila, posso garantire che mille li porto subito. Se alle banche interessa questa cosa io posso garantire a loro tutti questi clienti, e quelli della mia comunità si comportano bene.

La cosa più importante è il mutuo, non è importante allungare i tempi, anche dieci anni va bene. L'importante è far vedere che c'è fiducia, provare loro che gli immigrati sono belli, puliti, cari. Non devi fare differenza tra clienti italiani e clienti stranieri, tu hai lo stipendio e devi trattare tutti come clienti. La prima cosa è il prestito e le banche con gli interessi guadagnerebbero tantissimo, non riesco a immaginare quanto potrebbero guadagnare. Però nessun direttore in questa zona ci pensa, non gli entra in testa, non sono interessati, me ne sono accorto quando glielo dicevo.

Quella del mediatore culturale è una proposta favolosa. Noi in questura a Via Genova abbiamo i mediatori, è molto meglio. Anche avere impiegati del Bangladesh sarebbe una cosa favolosa. Tutti i bengalesi qui lo sanno come funzionano le banche, molti avevano il conto, se qualcuno non lo sa loro chiedono agli amici. La comunità bengalese non sarebbe interessata a sistemi di crediti rotativi, preferiscono i prestiti personali svincolati dagli altri.

In Bangladesh ci sono due o tre grandi banche che sono diffusissime nel paese e perciò il trasferimento potrebbe arrivare in tutte le parti. L'anno scorso solo trenta-quaranta milioni di rimesse dall'Italia verso il Bangladesh sono passate attraverso banche, è niente. Il problema dei riceventi unbanked non si pone perché c'è sempre qualcuno, parente, amico o altro che ha un conto su cui appoggiarsi. Il problema delle banche sul trasferimento è solo quello del tempo del trasferimento. Se una banca offrisse un servizio rapido troverebbe tanti, tanti clienti. Ci sono poi anche tanti soldi che arrivano dal Bangladesh in Italia per finanziare i negozi.

3. Intervista a un imprenditore eritreo

Basterebbe notare la nascita oggi di migliaia di money transfer per capire l'importanza per un immigrato di una banca. Il mercato del trasfe-

rimento ti fa capire quante esigenze ci sono in relazione al denaro, e soprattutto il bisogno della banca. Alloggi precari e mancanza di un luogo sicuro per custodire i soldi. Nonostante che ci siano migliaia di money transfer, oggi la maggior parte dei soldi che si spostano in molti paesi vengono fatti attraverso intermediari privati. Per la Moldavia o l'Ucraina sono molti di più i soldi che vengono spostati con i pullman piuttosto che attraverso la banca. Nel caso filippino ad esempio, vengono utilizzate banche proprie, non ufficializzate che comunque rappresentano le banche del paese di origine. Sono banche riconosciute nelle Filippine che qui hanno degli sportelli, ma che non vengono riconosciute come banche, che magari si appoggiano a un'agenzia di viaggi o un negozio. Fanno solo trasferimento, però fanno anche depositi e mille altre cose ma non in Italia. Oggi una filippina può depositare tot soldi ma questi non si trovano in Italia ma li ritroverà in lire nelle filippine. Ho parlato dei filippini perché sono ben organizzati. La stessa cosa sono oggi gli eritrei, che fanno lo stesso discorso: oggi si può aprire un libretto al portatore in Italia però i soldi veri e propri saranno depositati in Eritrea. Sono banche non ufficiali. Ma quasi tutti lo fanno: parliamo di un bengalese che sta in campagna, deve arrivare nella grande città, magari è analfabeta, immagina quante difficoltà si creano al paese di origine. Invece con gli intermediari è più semplice: se c'è un tizio che si chiama K, io vado da lui e dico che voglio spedire un milione in Eritrea, lui dice di dire al tuo parente di andare dal tizio che è il mio intermediario in loco, che magari è un commerciante, che ti dà i soldi. Niente di illegale, pulito, soprattutto veloce, raggiungibile. Il commerciante ha il valore in dollari o in lire per i suoi commerci, l'altro (il ricevente) ha i soldi in valuta locale. Queste sono le forme di intermediari esistenti

— Ma perché succede questo?

Perché oggi effettivamente l'inserimento di un immigrato nelle vere e proprie banche è molto difficile, è molto complicato, la diffidenza è altissima. Oggi per aprire un conto un immigrato deve dimostrare una serie di cose che non vengono chieste a un italiano. Un italiano basta che chiede e apre un conto corrente con bancomat etc. Oggi per un immigrato non basta avere il permesso di soggiorno, un libretto di lavoro o una semplice busta paga. In più, molte banche già per il fatto che sei immigrato ti rifiutano. Se si prova a fare un calcolo, oggi la maggior parte delle banche, dei conti correnti, dei libretti degli immigrati sono tutti concentrati intorno a Piazza Vittorio. Perché visto che ci stanno molti negozi di immigrati anche le banche si sono adattate, hanno aggiustato il loro sistema bancario agli immigrati. Se tu vai a Ostia vedrai che il rapporto con gli immigrati è ancora molto difficile. Oggi i clienti, il 45-50% dei loro clienti sono immigrati, basta che si fa un calcolo: all'Esquilino esistono 7-800 negozi, più della metà sono di immigrati, inevitabilmente o ti adegui al mercato o perdi la clientela.

Oggi questo è molto importante: l'integrazione di un immigrato o la voglia di integrare un immigrato nella struttura sociale italiana. Inevitabilmente la banca fa parte di tutto questo. Se facciamo una piccola ana-

lisi, tu accennavi al mutuo prima, oggi gli immigrati pagano tre volte di più di un italiano e il 70-80% del loro stipendio va nell'affitto. Probabilmente un mutuo abbasserebbe di tanto le spese di casa. Oggi sono pochissime le banche che concedono direttamente mutui agli immigrati. In teoria tutte le banche sono aperte ma nei fatti ... e poi sono pochissimi gli immigrati informati, che possono sapere come funziona un mutuo. Il fatto che al nord molti più immigrati hanno la casa forse dipende dal diverso accesso all'assegnazione di case popolari, non tanto dai mutui.

La diffidenza se sei un immigrato è sempre presente, oggi il pregiudizio razziale è grandissimo e nelle banche ha il suo massimo. Oggi io pur di non prelevare soldi in un'altra banca preferisco stare per trenta giorni in attesa che l'assegno che incasso entri in piazza, perché fondamentalmente quando entri in banca sembri un rapinatore. A me non è mai successo che quando arriva un immigrato che vuole incassare un assegno il cassiere non vada dal direttore a controllare se effettivamente ... Oggi la banca è la massima espressione della diffidenza e del razzismo nei confronti degli immigrati. Essere neri è un aggravante perché vieni giudicato già quando sei in fila, prima di arrivare allo sportello (ride). Però è altrettanto pesante essere uno straniero che non viene dai paesi ricchi.

I money transfer si appoggiano sempre sulle banche, esistono già degli accordi tra agenzie di trasferimento e banche ma non funzionano come dovrebbero. Però pensare all'immigrato semplicemente per i money transfer sarebbe una stupidaggine; oggi l'immigrato ha bisogno di tante altre cose, conto corrente agevolato, accesso al mutuo, deposito. Nelle banche in America qualunque cittadino ha lo stesso accesso alle banche, purché abbia i documenti base, e ti danno il servizio per quanto tu ci metti.

Tutti utilizzerebbero una banca, perché anche chi non è in regola comunque lavora, ha uno stipendio dignitoso, farebbe circolare comunque dei soldi. Detto questo ogni immigrato ha il desiderio di fare il ricongiungimento familiare, avere una situazione più stabile. E il sistema bancario oggi dovrebbe cercare di agevolare questo processo.

È qualcosa che ti incoraggia, ti rende uniforme, ti rende alla pari. Oggi avere il bancomat probabilmente ti rende pari agli altri. Invece, paradossalmente l'accesso in banca che dovrebbe essere per tutti, per molti è visto come una cosa lontana, come guardi alla BMW per strada, qualcosa di irraggiungibile. Oggi il conto ce l'hanno soprattutto i commercianti, la massa di quelli che vanno nelle banche, hanno qualche contatto, hanno solo il libretto di risparmio, è difficile che ti diano il libretto degli assegni perché sei giudicato potenzialmente un falsificatore, uno che può distribuire assegni in giro. Oggi chi è immigrato viene considerato potenzialmente un criminale, e non solo dalla televisione e dalla gente. Anche le banche lo pensano. Le uniche banche che conosco come aperte sono quelle dell'Esquilino, non una banca in particolare ma un adattamento locale. Oggi all'Esquilino le banche reagiscono a quello che hanno intorno e si sono adattate al livello commerciale economico del quartiere; qui forse un immigrato riesce a sentirsi un vero cliente, sen-

tirsi anche a casa sua in genere nel quartiere. Ma tutto il resto, i direttori, le agenzie non hanno questo pensiero.

Come esistono per i giovani, per le famiglie, per i businessmen, ci potrebbero essere pacchetti di servizi per immigrati. Oltre che per la banca, per tutte le istituzioni farei più informazione specifica rivolta agli stranieri. Molto intelligente la presenza di un mediatore, magari qualcuno che parla tre o quattro lingue, sarebbe un grosso aiuto psicologico. Probabilmente oggi se ci fosse un immigrato allo sportello andrei da lui, la gente si sentirebbe molto più a suo agio. Oggi la difficoltà della multiculturalità è che se ne parla molto ma si realizza poco. L'integrazione si realizza solo quando gli immigrati possono avere accesso ai luoghi istituzionali, è all'interno delle istituzioni che si realizza l'integrazione, non solo come mediatori ma come impiegati comunali, avvocati, e partecipazione politica. Io pubblicherei dei libri in varie lingue, perché gli immigrati leggono libri, distribuiti gratuitamente all'interno delle banche o altrove. Sui crediti rotativi, c'è da dire che oggi molti lo fanno al di fuori delle banche, i cinesi o alcune comunità come bengalesi e pakistani. Che questo parta dalle banche non credo sia possibile, è la cultura occidentale che non lo permetterebbe. Oggi i cinesi aprono molti negozi in questo modo, con i crediti a rotazione.

4. Intervista a una commerciante cinese

Io non sono mai stata trattata male agli sportelli, anche perché sono una buona cliente, ho una società, stiamo lavorando in questa zona e sono un cliente importante per questa agenzia, per forza mi trattano bene. Dieci anni fa a Roma mi trattavano un po' male, questo è vero. Se hai una società commerciale come nel mio caso — che abbiamo fatto dopo pochi mesi che eravamo in Italia — non hai problemi ad aprire un conto. Qualche volta ho sentito raccontare di qualcuno che è stato trattato male, però ci sono anche tanti che hanno la volontà di aiutarti: per esempio io non scrivo, ho difficoltà perché non sono stata a scuola a imparare e ogni volta mi aiutano a compilare i moduli, sono disponibili.

All'inizio non c'era nessuna possibilità di finanziamento perché non avevamo i muri; poi abbiamo comprato casa in contanti, e dopo abbiamo messo su le garanzie per richiedere il finanziamento. Però io intanto ho pagato una casa, perché senza beni immobili non ti fanno niente. Nessuno è disponibile a farti da garante, neanche per gli italiani. Le regole della banca sono così, senza immobili come garanzia non ti danno nessun prestito.

Nella comunità cinese, se non hanno un'attività, non usano proprio le banche, perché ci sono spese alte, ogni anno ti prendono soldi, se hai un'attività per forza lo fai ma se no preferiscono non usare un conto. Magari hanno un conto alla posta che ha costi inferiori. Certo se ci fossero meno spese potrebbero aumentare le persone che usano la banca, ma c'è anche la questione dei documenti che chiedono. Quando ho aperto il conto per la prima volta ti chiedevano minimo cinque mila dollari

per avere un conto corrente, questo non lo chiedono agli italiani. Questo però era tanti anni fa, ora non so se è ancora così.

Molti danno i soldi in contanti a qualcuno che torna in Cina, non si usa tanto le agenzie private, è difficile anche da parte cinese perché il dollaro in Cina non funziona, quindi devi cambiare in valuta dello stato e non conviene. I privati non usano la banca e poco anche le agenzie, solo chi ha attività le usa. Se sei un privato che non ha un lavoro regolare tutto avviene in contanti, non hai una busta paga ufficiale e se lavori in un ristorante o in una fabbrica non ti mettono in regola, dunque non apri un conto perché si vedrebbe che guadagni e ti chiederebbero come li hai guadagnati. Se non riesci a dimostrare con la busta paga significa che sono soldi rubati, così pensano loro (gli italiani). Così gran parte non usa il conto perché non può dimostrare che sono soldi puliti, viene pagato in contanti e non ha bisogno.

Ci sono banche private per i cinesi, che fanno attività di banca per gli immigrati, magari lo fa un commerciante che tiene i risparmi della gente, e nessuno ti chiede da dove vengono questi soldi. L'uso che se ne fa è solo per deposito, non ci sono altri servizi, anche per mandare i soldi si usano canali esterni, fanno operazioni di trasferimento tramite le banche. Chi riceve in Cina può prendere i soldi anche se non hai un conto. In Cina le banche ti danno i soldi se tu specifichi il nome di chi riceve, non è necessario che sia cliente della banca, può essere anche analfabeta, basta il documento.

C'è un problema generale: ci sono tante persone che trattano gli stranieri come secondi cittadini, è così dappertutto, non solo nelle banche. Non è che guardano i soldi che porti nel conto, è proprio perché sei straniero; anche se per i cinesi mi sembra un po' meglio. I Cinesi sono una razza tra i più tranquilli in Italia, lavorano tutti, è difficile sentire un cinese che ha fatto un casino in una banca. Io non ho mai sentito dire che abbiano fatto qualcosa di male.

Quando ti ho detto che facevi bene a fare questa ricerca era perché mi avevi parlato del problema dei finanziamenti. Io adesso non so come funziona per gli italiani, ma io che sono straniera se voglio comprare un appartamento è molto difficile. All'inizio ho chiesto un mutuo, mi hanno risposto: impossibile, proprio così, impossibile. Penso che anche adesso non me lo darebbero. Due o tre cinesi lo hanno ottenuto. Siccome adesso ci sono tanti stranieri giovani che vogliono comprare casa, anche tra i cinesi sono molti, diventa sempre più difficile. Qui mi hanno detto che era possibile con una garanzia. Penso che tutte le banche italiane sono così. Per esempio in America non guardano ai beni immobili ma al tuo volume di affari. Vedono quanto guadagni e ti danno il 30%. Le banche italiane non guardano a questo.

Non ci sono finanziamenti per attività o acquisto di cose, per esempio non è previsto il leasing per l'acquisto della macchina, mi hanno detto così alla BMW, per gli stranieri non esiste proprio mentre per gli italiani si può.

In Cina si usano i crediti rotativi, va in una banca un gruppo di persone e ogni mese qualcuno mette una parte dello stipendio. Non so se riu-

scirebbe qui, dipende da come è organizzato lo stato, in Cina queste cose si fanno in cooperative di impiegati statali, qui con i privati come fai a controllare?. Come fa la banca a emettere un fondo di garanzia? Non funziona così, ci sono i regolamenti di banca che dovrebbero cambiare totalmente.

Tra cinesi ci sono grandi commercianti o persone ricche che prestano i soldi, con interessi piuttosto alti. Certo, sarebbe bene che si potessero ottenere prestiti dalle banche anche per evitare di indebitarsi o pagare troppo ai cinesi che prestano, però come si fa? Vogliono i soldi degli stranieri però non vogliono investire sugli stranieri.

Io penso che bisogna cambiare la forma della banca come è oggi, perché ti danno finanziamenti solo in base ai muri, invece chi ha una piccola attività e vuole ingrandirla magari è senza muri ma ha bisogno di aiuto. Io adesso ho chiesto un finanziamento a privati italiani per costruire un capannone, ma ancora non mi hanno dato risposta. Laboratorio per articoli da regalo, bomboniere. Io adesso posso offrire come garanzia la casa e anche il terreno, ma l'importo è superiore. Io ho messo il capannone stesso come garanzia, ma loro non sono convinti. Ho comprato il terreno in contanti senza finanziamento. Ho rinunciato a chiedere questo alla mia banca, perché l'importo richiesto è più alto del 45% della casa. Se hai una casa di 150 milioni ti danno tra un terzo e il 45% del valore come finanziamento. In America, Francia, Germania si garantisce con il capannone stesso, quello resta là, non è che me lo posso portare via. Io ho detto che garantisco con gli stessi muri, perché no?, è logico. Ho provato con la banca (...) e hanno detto no, ho provato con (...) e hanno detto che bisogna vedere... e allora lasci stare. Una banca ti chiede il 6% di interessi, mentre i privati, sullo stesso numero di anni, devi dare il 10%, poi bisogna pagare un extra alla fine.

Per quanto mi riguarda quello di cui ho bisogno già esiste, non voglio servizi specifici aggiuntivi. Certo dipende anche dalle agenzie, per esempio per fare bonifici all'estero ci sono banche che le loro agenzie devono sempre passare dalle sede centrale e quindi i tempi diventano più lunghi. Bisognerebbe poter fare i bonifici direttamente verso l'estero senza mandarli a Roma. Così passano settimane, noi perdiamo valuta, non sai quanto paghi perché il cambio è variabile, cambiano gli importi nel frattempo e perdi soldi. Ci deve essere la possibilità di decidere con un certo cambio e operare la transazione in quel momento, invece ti fanno sapere dopo una settimana.

— Se ci fosse un impiegato cinese?

Dipende, se mi trovo bene con un bravo impiegato italiano non è che cambierei per andare con il cinese solo perché è connazionale. Dipende dalla realtà, dai fatti, da come ti aiutano. Sarebbe utile un'assistenza sulle operazioni verso l'estero, una conoscenza del sistema bancario di tanti altri paesi. Ci sarebbe una risposta della comunità se ci fossero da parte delle banche pubblicità e informazioni anche in cinese. Però fra gli immigrati ci sono due gruppi. Ci sono quelli che parlano benissimo italiano che non hanno un problema di lingua, vanno solo dove costa

meno; ci sono quelli che se c'è un servizio che agevola il contatto con una banca, allora magari ci vanno per capire meglio. Non c'è tanto bisogno di formazione, ormai ci sono tanti stranieri esperti che conoscono le banche, sono le lingue il problema. In Cina la maggior parte ha avuto esperienza con le banche, i cinesi sono una razza che risparmia sempre.

5. Intervista a una responsabile di un'associazione filippina

È importante avere accesso alle banche perché quando tieni i soldi in banca non hai preoccupazione a tenerli a casa e avere paura dei furti; poi è più facile spendere se hai i soldi in contanti sempre disponibili e spesso te ne penti quando torni a casa, mentre quando li hai depositati e devi andarli a prendere ci pensi due volte a spenderli. Facilita una strategia di risparmio poter tenere i soldi in banca.

Molti filippini hanno bisogno di piccole somme per aggiustare la casa al paese o per altre cose e sono costretti ad andare dagli usurai, che chiedono il 5% al mese di interessi e sono italiani o filippini, privati che hanno i soldi. Se si potessero ottenere prestiti dalle banche più facilmente senza pagare questi interessi... Ho mandato a mio figlio nelle Filippine 5 milioni per consentirgli di fare un po' di attività familiare e ho chiesto in prestito alla banca (...) e lo ho ottenuto su un tempo di tre anni. Solo che non mi consentono di restituire mensilmente attraverso il mio conto corrente bancario, come volevo io, ma telefonano e chiedono tutto insieme. Vogliono poter prendere tot di soldi quando ne hanno bisogno, ma io invece devo rateizzare.

La banca è un punto importante per gli stranieri, primo perché ti permette il risparmio e poi per il prestito, se la banca dà la possibilità di dare soldi per piccole attività. Ai filippini servono piccoli capitali per attività che facciamo fra noi, per esempio vendere creme, mandare dei telefonini giù. Ho chiesto un prestito alla mia banca (...) per pagare il biglietto d'aereo alle mie tre figlie e farle venire qui ma non c'è stato verso. Alla agenzia di viaggio dei filippini mi hanno segnalato la banca (...) — io ho già il conto alla (...) ma voglio chiudere il conto perché le spese sono alte e non mi danno nessun servizio — e ora ho il conto anche in questa banca dove resterò perché ho la carta di credito grazie alla garanzia della signora, che poi mi versa i soldi lì; poi ho anche un terzo conto dove mi hanno fatto depositare la cauzione della casa, 3 milioni che restano lì.

Secondo me solo il 20% dei filippini hanno il conto in banche italiane, ma tutto il resto ha il conto giù nelle banche filippine. Ci sono banche filippine a Milano, Firenze, Napoli e Roma: in via (...) ce ne sono due, altre due a via (...) — che sono aperte giovedì e domenica, c'è tanta fila se vai lì — che ti versano i soldi sul tuo conto là. Ma tu non puoi prelevare da qui, solo quando sei giù; nessun altro può ritirare i soldi ma solo l'intestatario del conto. Da una parte va bene perché così tutto resta lì senza essere intaccato, dall'altra se hai urgenze o ti servono per qualcosa non puoi.

Per il trasferimento dei soldi con i «remittance centres» possiamo mandare anche i soldi ai famigliari, ci sono diverse tasse: se mandi sul tuo conto non c'è spesa; se mandi sul conto di un altro paghi quindicimila lire fisso su qualunque importo; se mandi a qualcuno che riceverà a casa i soldi paghi diciottomila lire. Gli unbanked possono ricevere i soldi a domicilio anche a mezzanotte nella campagna (servizio door to door, per la città un giorno o due, per la provincia tre o quattro giorni). Queste banche guadagnano: ci sono filippine che mandano tre volte al mese; io mando due perché mando i soldi separatamente ai figli rimasti lì. Questo sistema è rapido e abbastanza sicuro. È successo che hanno ammazzato e rubato trecento milioni a un corriere che stava distribuendo i soldi, ma c'è l'assicurazione che rimborserà. I filippini non vanno a (...), o ci vanno per mandare in altri paesi, in America o Giappone, perché non abbiamo la banca lì. C'è anche la formula del «time deposit», non puoi toccare i soldi per minimo tre mesi e loro alla fine ti danno un interesse alto.

Molte volte le filippine mi chiedono di accompagnarle in banca, alcune hanno aperto il conto alla mia banca (...) per la mia presentazione. Però la banca deve essere aperta, sorridente, perché queste filippine sono timide, si sentono subito non accettate, si vergognano, si sentono subito piccole, brutte, basse. Hanno difficoltà a andare agli sportelli. Certo gli impiegati a volte sono razzisti, non devono fare così agli stranieri, specialmente quelli timidi. Ci sono tanti filippini che lavorano nei laboratori, risparmiano, che vogliono avere il conto, se vedono gli impiegati gentili, sorridenti, loro vanno. Loro devono capire che questi stranieri non parlano tanto bene, bisogna aiutarli, riempirgli i moduli, ci vuole un po' di pazienza.

Qui in Italia ci sono tanti che vengono dalle campagne e questi sono molto più risparmiatori, sono più timidi, si vergognano e non hanno il conto nelle banche italiane; preferiscono tenere i soldi a casa. Invece quelli di città spendono di più. Quasi tutti quelli che hanno un conto qui sono di città.

Alla fine degli anni '80 era molto difficile aprire un conto (chiedevano anche le bollette); ora aprire un conto risparmio è facile, ma alcuni hanno bisogno di un conto corrente vero. Alcune amiche si appoggiano a me per incassare assegni.

La questione del mutuo è fondamentale, in America i miei parenti invece di pagare l'affitto ora pagano il mutuo che hanno ottenuto senza problemi. Una volta che sei conosciuto e sanno che restituisci i soldi allora si fidano anche per il mutuo. Loro sono più intelligenti degli italiani: prima ti danno un piccolo prestito, se vedono che restituisci allora poi ti danno il mutuo. E poi non chiedono da dove vengono i soldi, basta che paghi regolarmente.

Altre critiche: mia figlia non può avere accesso al mio conto se non per versare; la carta di credito non può essere da lei utilizzata.

Avere un conto dà la possibilità di sentirsi più integrati, di poter fare anche piccole attività. L'associazione si occupa di assistenza sui per-

messi, le case per i lavoratori filippini. Il problema banche non è emerso molto perché i filippini non conoscono molto su questo e noi non sappiamo a chi rivolgerci.

Servizi per gli stranieri, sì, soprattutto per quanto riguarda il mutuo. In Germania ci sono tanti filippini con la casa di proprietà che sono integrati. Sensibilizzazione e formazione agli impiegati è importantissima, perché i filippini si sentono imbarazzati, hanno un senso di inferiorità. Gli impiegati devono essere gente aperta, disponibile. Importantissima anche la produzione di materiale in lingua, i filippini si sentirebbero che sono anche loro importanti, che qualcuno si rivolge a loro. Naturalmente anche la presenza di un mediatore sarebbe positivo per attirare gli immigrati. Se ci fosse un impiegato filippino certo che molti andrebbero, farsi aiutare da lui, capirsi; ma a volte basterebbe anche qualcuno che parla inglese. Si spargerebbe subito la voce.

Ho letto il libro del fondatore della Grameen Bank, però loro non hanno successo nei paesi ricchi, in Francia è andata male, perché c'è benessere. L'esperienza dei crediti rotativi sarebbe un buon sistema. Nelle filippine noi facciamo questo, «*paluagan*» si chiama da noi: ci sono dieci persone ogni mese noi mettiamo centomila, la prima persona che prende questo milione è l'organizzatrice, poi gli altri mesi si tira a sorte. Tutti mettono ogni mese un milione. Funziona bene. Qui in Italia lo facciamo questo. Si se si potesse fare sotto una banca ... però non sono molto convinta che si possa fare, le banche qui non sono disponibili.

6. Intervista a un commerciante peruviano

È sempre importante avere un conto in banca, se non altro per la tranquillità di un luogo dove tenere il risparmio. Se tu lavori qua, per forza devi avere un conto. Anche se la banche qui intorno sono più elastiche, normalmente chiedono una serie di cose allucinanti (a parte i documenti soliti, codice fiscale, permesso e passaporto, anche busta paga, abitazione, se conosci qualcuno italiano, se paghi i contributi). Altri invece fanno veloce, magari dopo un po' che ti conoscono. Capirai, se tu vai a chiedere un leasing, un credito, una cosa qualsiasi, pure se chiedi trecento mila lire, è dura, magari per comprare elettrodomestici o altro ... invece tu vai in banca e te lo danno subito. Dovrebbero mettere una scritta: «*se sei italiano*», invece noi ... C'è un ragazzo qui vicino dell'Ecuador, che ha chiesto un credito per ottocentomila lire: ha presentato la busta paga, lui guadagna due milioni, ha presentato i documenti dell'affitto, e dopo una settimana gli hanno respinto il credito. Lui lo ha detto al principale, che lo aveva indirizzato da questa finanziaria che dà crediti, sono andati insieme e hanno risolto tutto. Con le banche è ancora più difficile.

I peruviani con un conto in banca in Italia sono al massimo il 30%, e sono soprattutto quelli che fanno i commercianti. Il problema dell'extracomunitario è che si limita a usare il libretto di risparmio, non fa tante operazioni, lui va a versare e prende, basta. Non è come al tuo paese che fai tante operazioni, stai attento alle tasse, fai i calcoli sui costi, basta

che hai la possibilità di versare. Tanti preferiscono avere un conto estero in valuta. Molti hanno il conto alla posta. Se tu chiedi a cento persone chi ha un bancomat, ti rispondono cinque persone. Anche perché le banche molto difficilmente te lo danno. Io un giorno vado alla mia banca perché mi serviva il libretto degli assegni. Vado allo sportello e chiedo alla signora, lei dice «devo chiedere al direttore», torna dopo dieci minuti e dice «mi dispiace, non possiamo dartelo». «Io ho un conto corrente qui, è normalissimo quello che chiedo. Lo sa che le dico signora, chiudo il conto». «No, ma ...». «Senta signora, a me serve questa possibilità, quando mi serve faccio assegni, io faccio il commerciante». Dopo ho parlato con il direttore, mi ha chiesto scusa, però non si fa.

Sì, c'è un certo pregiudizio, lo fanno più che altro per diffidenza, pensano «questi chissà che cavolo fanno con gli assegni». Ci sono tanti casi di gente trattata male allo sportello, quando fai la fila ti guardano... per esempio, cosa curiosa no, sono andato alla banca (...) poco tempo dopo che ero arrivato per fare un bonifico per qualcuno, mi hanno dato il modulo e dovevo scrivere l'importo in lettere, io non sono capace, non ho fatto la scuola di italiano, non so scriverlo. Tanti dicono che devi scrivere il modulo e manco ti guardano e tu non sai, devi tornare con qualcuno che ti dà una mano, devi trovare qualcuno che sa lo spagnolo, che ti aiuta. Quello che sta operando allo sportello deve essere in grado di capire altre lingue. Già quando ti chiedono troppe cose rimani bloccato.

Per il trasferimento di quantità grosse di denaro la banca conviene, perché il costo è fisso, ci mette una settimana. La fregatura è che paghi due volte: se tu mandi cento dollari con un bonifico bancario, la commissione qui e di venti mila lire, ma quando arriva là ti prendono almeno 30-35 dollari di spesa fissa per un bonifico dall'estero. La spesa sarebbe la stessa anche per una somma molto più grande. Ma per una cifra così (300 dollari) convengono le agenzie di spedizioni. I peruviani usano molto di più le agenzie di spedizioni, qui non ci sono banche peruviane, quelli che sono più organizzati sono i filippine che hanno le banche loro. Non siamo organizzati come banche, ma come spedizione sì.

Io adesso ho fatto un contratto come agente proprietario con una finanziaria. Io raccolgo i soldi e loro mandano in trenta paesi. Per me è una cosa vecchia perché io ho già un altro contratto con altri paesi europei che mandano soldi in Perù dove io ho una licenza per money transfer. Così i peruviani che stanno in Spagna versano i soldi a un'agenzia che manda i soldi alla mia società in Perù, loro prendono la commissione e io anche, guadagniamo tutti e due. Questa agenzia, che non avevo ancora quando stavo giù e che ho costruito quando ero già qui, la gestiscono miei parenti. Io qui ho iniziato scaricando il camion di acqua minerale. Adesso c'è una agenzia anche qui che è legale, perché prima già lo facevo in nero. Ora ho fatto altri contratti con altre agenzie tipo phone center a Milano, Bologna, Perugia, Firenze, Macerata così i sudamericani versano, i soldi passano qui e noi li mandiamo laggiù con la finanziaria (...). Costa meno come commissione di (...) e di (...), loro guadagnano

anche sul cambio, guadagnano doppiamente su commissione e cambio, invece noi diamo un cambio favorevole e anche la commissione è meno cara.

Io non ho mai chiesto un credito, però a un certo punto, dopo tanto tempo che avevo il conto, mi hanno proposto un leasing perché gli avevo detto che volevo comprarmi la macchina nuova. Credimi, due giorni e mi hanno accettato il credito, solo che io non lo volevo (ride). Però, a sentire altri amici, per piccoli crediti non ce l'hanno fatta, nonostante la busta paga, tutto quanto.

Certo che sarebbero importanti dei servizi per gli stranieri. L'altro giorno ho visto alla Asl un cambiamento positivo: c'è un ente apposta per gli extracomunitari, fai un tesserino e hai tutti i servizi gratuiti, anche se sei clandestino. La stessa cosa per le banche, penso che in futuro non lontano, soprattutto qui a Roma, nelle città importanti, si dovranno adeguare alle esigenze degli extracomunitari. In America è diverso, ti fanno integrare subito, invece qui ancora no, pensano che « lo straniero peso morto ». Qui ti danno al massimo il 30% del mutuo, a Milano invece ci sono finanziarie che danno anche il 100% del mutuo, basta che hai una busta paga. Eppure sono sicuri che non perderanno i soldi, perché quando compri dei muri, se non paghi si possono prendere la casa. Se uno è un po' più elastico potrebbe fare molto più business con gli stranieri. Questa banca qui vicino, c'è uno giovane che capisce tutto, ti facilita tutto per aprire conti, invece alla banca (...), mamma mia, ti fanno morire. Mi hanno fatto storie per un assegno circolare che mi ha dato un signore che ha comprato la mia macchina. Dopo che mi avevano assicurato che andava bene, due giorni dopo mi hanno rifiutato di incassare l'assegno, dicevano che la somma era troppo alta (diciotto milioni).

Un corso di formazione ai funzionari lo farei, certo. Materiale informativo, mediatore e impiegato straniero, se una banca facesse questo potrebbe guadagnare tanti clienti. Ci vuole poco per crearsi tanti clienti stranieri. Importantissimo fare i corsi agli immigrati. Ci sono organi che informano sul permesso, sui contributi, ma nessuno ha fatto niente sulle banche: far capire le agevolazioni sul sistema bancario, far conoscere le cose.

In Perù si fanno i crediti rotativi tra conoscenti, si chiama una « junta », per noi è un sistema vecchissimo, lo facciamo fra di noi, fuori dalle banche. Mi sembra una utopia che si possa fare questo nelle banche, è una cosa che si fa da soli. C'è gente che lo fa anche qui in Italia, io l'ho usata solo in Perù, qua no. Normalmente tutto funziona bene.

7. Intervista a un rappresentante di un'associazione senegalese

È un problema che esiste e anche se non sembra se ne parla sotto sotto: secondo me c'è una guerra incredibile tra le banche sugli stranieri. Io quattro anni fa ho firmato un accordo tra la banca (...) e la banca (...) del Senegal, e da quattro anni sto combattendo su queste cose. Non sai quante banche mi hanno chiamato per cercare pure loro di entrare,

volevano fare delle convenzioni, lavorare anche loro con gli immigrati, fare qualcosa. Il presidente della banca (...) adesso mi scrive delle lettere per dirmi «ti ringrazio per quell'accordo che avete fatto»: è un accordo che dà la possibilità a tutti gli immigrati con permesso di soggiorno di aprire un conto, non un conto di risparmio o conto corrente ma un conto un po' speciale che si chiama (...). C'è tutto: bancomat, libretto assegni, la cosa che scegli in più — e che è molto vantaggiosa — è che puoi inviare soldi al tuo paese, qualsiasi somma sia, al prezzo di cinquemila lire tassa fissa. Il trasferimento arriva in quasi tutto il mondo e il bonifico può arrivare in 48-72 ore. Ci sono anche altre banche, la banca (...) che ha avuto esperienza con gli immigrati, a Milano c'era la banca (...), poi sempre al nord la banca (...), che è molto potente, addirittura ha cacciato fuori quattrocento milioni a disposizione per gli immigrati, per i problemi della casa, per anticipare, le ha dato alle associazioni degli immigrati, per la casa a fondo perduto, senza restituzione. Lo hanno fatto per promozione, perché parliamoci chiaro la banca ti dà di qua ma leva di là, non ti regala niente, questa è la verità, se oggi ti dà centomila domani ti leva duecento, perché se una banca fa una politica per aprire agli stranieri, ti fa mandare i soldi a cinquemila lire che non ci guadagna niente, poi in un anno con il tuo conto che costa duecentomila lire l'anno si è già ripresa i soldi.

Alla banca (...) basta che vai con il permesso, codice fiscale e residenza e ti aprono il conto: non è obbligatorio avere la busta paga, anche se non hai mille lire subito le metti poi. Io sono in contatto con 8000 filiali in tutta Italia, hanno miliardi di problemi con questo accordo, perché quando arriva il turno dell'immigrato ci mette il triplo di un italiano, ti ruba minimo 20-30 minuti, non capisce bene, non sa scrivere, non sa compilare il modulo... Ci sono banche che dicono: «ma che devo fare, io non posso per uno bloccare la fila, c'è la gente dietro che si lamenta». Ci vuole disponibilità per ricevere quella gente, e cercare di individuare gli sportelli con molta utenza straniera e metterci gli immigrati.

Per lo straniero una banca è importante quando riesce a fare le rimesse il più veloce possibile e sicuro, questa è la prima cosa indispensabile; la seconda è che sia meno complicato: più semplice è, meglio è. Il deposito ha la sua importanza ma non è prioritario. Sai molti diffidano, preferiscono a volte tenersi i soldi a casa perché non si fidano, penso questa cosa sia specifica dei senegalesi, ma anche tanti altri stranieri. Io sto dentro da quattro anni a queste cose e vado in giro a fare riunioni a spiegare che è meglio, perché gli appartamenti non sono sicuri, sai che a volte entra la polizia e insieme alla merce sequestra pure i soldi... Ma non si fidano, quello è il guaio; poi la maggior parte ti dice che vuole un conto ma vuole un conto dove non ti prelevano niente, tu metti cento e riprendi cento. È una lotta, è un lavoro ancora molto da fare, ma una banca che ha capito comincia oggi a lavorare con gli stranieri, subito, solo che deve avere in testa i problemi che ci saranno, che sono tanti.

Tra i senegalesi non sono solo quelli con il lavoro fisso a avere un conto, pure il «vu cumprà» ne ha bisogno, qui a Roma ci sono tanti

che hanno il conto, e alla banca (...) non chiedono la busta paga, mentre nelle altre banche ci sono problemi. Grosso modo il 30-40% dei senegalesi possiedono un conto e forse possiamo dire che di questi una buona parte lo ha alla banca (...), soprattutto grazie al fatto della facilità delle rimesse, che comunque possono arrivare solo a Dakar. Ma se qualcuno ha un conto in un'altra agenzia in altre città senegalesi i soldi possono arrivare anche lì. Ci sono tre possibilità: mandare i soldi sul tuo conto alla (...), mandare su un altro conto di un'altra banca passando dalla (...), oppure anche mandare a una persona che non ha un conto, come per (...), che va a prendersi i soldi anche se unbanked, ma questo solo a Dakar. Certo è una cosa da migliorare, perché chi arriva da fuori magari spende la metà dei soldi che va a prendere per il viaggio. La nostra associazione ha firmato un accordo con la (...) all'interno della convenzione con il (...) per permettere ai senegalesi di fare il trasferimento diretto via banca. C'è stata una buona risposta, solo che è accompagnata da diecimila problemi, ci sono senegalesi che non sanno leggere...

Certo che c'è il problema della poca tolleranza degli operatori, non hanno voglia di educare la gente, aiutarli, dicono che ci mettono troppo. In alcuni casi c'era proprio discriminazione, a Pescara c'era uno che non li faceva manco entrare — non so se era il vicedirettore —, perché magari chi vende si veste male, arriva dal lavoro con il sacco della merce. C'erano alcuni che avevano il conto e non potevano entrare. È un elemento importante di integrazione perché partecipi all'economia del paese, ti senti uno che fa parte della società, che partecipi a questo e quello.

Se c'è disponibilità nelle banche, soprattutto sul fatto indispensabile dei trasferimenti, per i senegalesi prioritario, ci sarebbe una grossa risposta. Sai che (...) sta perdendo molto in termini di clientela, i senegalesi non sono per niente contenti, sempre più gente va da (...). Ormai in Senegal queste finanziarie hanno accordi con le banche, dentro le banche trovi ormai (...) e (...). Oltre al trasferimento è importante il deposito per i senegalesi, non gli servono i servizi di un conto corrente, vogliono un posto dove depositare e attraverso cui mandare i soldi. Nel rapporto con le banche c'è anche un problema di orari, di tempo: quando uno lavora tutto il giorno ed è libero solo il sabato e le banche sono chiuse. Così, se devono fare un'operazione devono prendere mezza giornata di ferie e perdono magari quaranta-cinquantamila per mandarne cento.

Ci sono senegalesi che fanno i corrieri, qualcuno che prende l'aereo e va, ma questo è un po' rudimentale; piuttosto la cosa è organizzata che tu vai da uno e gli dai i soldi e questo telefona in Senegal e dice al suo referente (che magari è un commerciante o altro) di dare i soldi alla tal persona. Io chiamo i miei e dico di andare da tizio e prendere tot. Sono convenienti perché ci puoi andare anche di notte, certo prendono il 20% della somma. Se ci fossero possibilità migliori di inviare soldi molti abbandonerebbero questi sistemi, anche se non tutti. C'è gente oggi che prende crediti e compra casa, certo solo un operaio con la busta paga o un lavoratore autonomo con tutto in regola, soprattutto al nord, sai la

maggior parte lavora regolarmente. Anche crediti personali di piccola entità utilizzati per un po' di tutto, la macchina o altro.

Ci vuole tempo, un lavoro grosso dietro perché molti diffidano, bisogna sensibilizzare, convincere, ci vuole sempre un senegalese che conoscono, che si fidano, che gli spiega, ti metti davanti a loro e spieghi tutto, loro fanno domande, poi ci torni. Bisognerebbe, studiando bene, proporre servizi ad hoc per stranieri e sono sicuro che ci sarebbe una buona risposta. Una promozione di questi servizi andrebbe fatta in due, uno della banca e un altro senegalese per la questione della fiducia. Per me il modello vincente è quello della coppia che entra nelle case, nelle associazioni. Gli immigrati leggono poco, non hanno tempo di guardare la tv. Certo fare arrivare in ogni casa materiale informativo, qualcuno magari lo legge, ma non puoi contare su questo per sfondare. Dopo che hai fatto la presentazione magari gli mandi gli opuscoli.

Fare corsi di formazione agli impiegati, anche sui nomi che li sbagliano sempre, conoscere un po' di realtà. Come gli immigrati devono entrare nel mondo degli italiani, gli italiani che lavorano con gli immigrati devono entrare nel mondo degli immigrati. Meglio che un mediatore forse sarebbe un impiegato straniero. Oppure prendi qualcuno, straniero, che ti va nelle case degli immigrati e li prepara a venire in banca, così allo sportello quello sta di meno.

Il credito rotativo si fa anche qua nelle case senegalesi. Loro stanno molto a casa, e le cose che fanno lì funzionano, quindi se li fai uscire per fare qualcosa che possono fare a casa non so se funziona. Però è vero, non ci avevo mai pensato, se ci fossero due o tre cosette in più studiate bene, qualche agevolazione e la comodità di una banca che sta vicino, potrebbe anche andare. Il problema è che siamo molto mobili, un giorno sei a Roma l'altro sei a Bergamo, se non sei più in loco magari non dai più, si rompe l'impegno, alcuni lo farebbero di mandare i soldi da lontano o addirittura ci sono quelli che prima di andarsene vedono quante persone mancano, magari cinque, e mettono cinque quote.

8. Intervista a una operatrice di un'associazione polacca

Ai polacchi non interessano molto le banche. Intanto non hanno fiducia nel sistema bancario italiano, e poi i polacchi sono immigrati pendolari, vuol dire che sono presenti 3 o 4 mesi qua e poi ritornano un mese o due in Polonia. La maggior parte non ha un permesso di soggiorno, non lo hanno chiesto perché noi possiamo entrare senza visto, basta un passaporto valido e così fino ad oggi si poteva andare avanti e indietro come pareva a ognuno. Chi non ha permesso è ovvio che non ha accesso a nessuna struttura bancaria. Poi hanno molto più fiducia nell'autista che parte anche quattro volte a settimana e porta i soldi nel paesino più sperduto entro ventiquattro ore: chiedono il 5%-10% della somma, sempre in percentuale. Dato che normalmente le somme inviate sono nell'ordine di quattro-cinquecentomila lire, pagare fino a quarantamila va bene. E poi molti di loro provengono da paesi dove il corriere è conosciuto, che

quindi ti porta proprio i soldi a casa, quale banca potrebbe offrire di meglio? Possiamo dire che solo il 10% dei polacchi presenti qui ha un conto in una banca italiana, e sono quelli più stabili, che sono collegati con la Santa Sede o altre ditte; quelli che stanno già a un certo livello, la persona che ce l'ha fatta con il suo progetto personale, il suo inserimento sociale. Fra quelle che fanno le domestiche no, ce ne sarà una su mille. Perché è costoso, una che vuole risparmiare e non si prende neanche un caffè al bar non vuole spendere per un conto. Le priorità per i polacchi è soprattutto il deposito, non sono interessati granché ad altri servizi.

Il nostro ufficio ha un accordo con una società bancaria qui a Roma che rilascia il bancomat anche a stranieri senza permesso di soggiorno, si chiama key-card o global-card. Io ho contatti con l'intermediario, perché non è una società italiana. Loro chiedono solo un passaporto valido, ovviamente non danno credito, puoi solo esaurire i tuoi versamenti, cioè la quota depositata, con la tua carta. Il versamento si fa tramite ufficio postale e bollettini di pagamento, poi puoi usare il bancomat per pagare tutto quanto, che funziona anche come pago-bancomat. È un servizio che è un po' una via di mezza tra il semplice deposito di risparmio e il conto corrente. Ci sono due carte: una la spedisco a mia madre che sta al mio paese, io faccio il versamento qui e lei con la sua carta può andare a ritirare i soldi in Polonia. Questo funziona ormai con tutti paesi escluso Kenya, Sri-Lanka e uno o due altri paesi africani. Tra i polacchi e i russi si è avuta una buona risposta, tra bengalesi, indiani, pakistani no, perché loro mandano via e-mail i soldi attraverso canali privati in maniera rapidissima.

Gli immigrati sono molto scoraggiati riguardo alle istituzioni pubbliche italiane, come la banca o l'ufficio postale. Primo, nessuno di loro riesce a capire, si spiegano malissimo, parlano male, mezzo dialetto, cioè un'impiegata che sta là non è preparata ad accoglierli; poi la fila; poi la gente che sta dietro questa fila che protesta perché ci mettono tanto; poi la questione tempo, tu versi oggi e arriva dopo cinque giorni o una settimana. Con il vaglia postale sono scoraggiati quasi tutti. Per quei polacchi regolari che lavorano e hanno bisogno di un conto per normali operazioni è un'altra via crucis. Quando non hanno un contratto a tempo indeterminato nessuna banca gli apre un conto, e devono garantire almeno un versamento mensile. La carta di prelievo — con cui è impossibile andare in rosso, tu puoi prendere fino a che arrivi a zero, la banca non rischia niente; con questa carta tu puoi prelevare solo alla tua banca, anche se in diverse agenzie, non è come un bancomat — la possono avere solo dopo sei mesi, quando la banca ha visto che c'è movimento sul conto; per il bancomat dopo un anno, il libretto di assegni chissà quando... è roba da pazzi. Poi i conti sono costosi, costano più o meno centomila l'anno.

Non è vero che le banche qui attorno sono più disponibili, sono tante perché questa è anche zona di uffici italiani, ma per noi non cambia niente. Uno straniero con permesso ma senza lavoro fisso non avrà mai un conto corrente, perché secondo loro non è affidabile, quando in-

vece i datori di lavoro non vogliono mai farti il contratto lungo. Anche con la banca (...), con la famosa formula (...) dipende dalla agenzia, dalla disponibilità dell'impiegato o del direttore. Nella pratica è qualcosa di sconvolgente: queste persone, per la maggior parte uomini singoli, lavoratori in nero, affittano la casa insieme ad altre dieci persone (dipende dalla nazionalità), vanno in giro con i soldi sotto la camicia o li tengono sotto al materasso, ma è pericoloso se non sei a casa tutta la giornata, alcuni si mettono dei cerotti addosso e vanno tutto il giorno con il gruzzolo. Alcuni non hanno fiducia in questo sistema, tipo gli arabi, loro non vedono questi soldi, dove spariscono i soldi. C'è infatti un altro sistema che forse non conosci: due negozi all'ingrosso di tappeti della zona che raccolgono da venticinque anni i soldi degli ambulanti segnandolo su un quaderno, quando quello che ha versato vuole i suoi soldi gli fanno aspettare quattro o cinque giorni perché intanto il commerciante si è versato in banca tutti i soldi dei risparmiatori, ha fatto girare i suoi affari e si intasca gli interessi.

A livello dell'immigrazione il sistema bancario qui è rimasto cinquanta anni indietro in confronto a Germania e Francia. Esempio dell'acquisto della prima casa: anche quando sono due a lavorare, moglie e marito, per tre-quattro milioni, devono avere due garanti cittadini italiani; e loro i soldi ce li hanno, un gruzzolo di quaranta-cinquanta milioni. No, i polacchi non acquistano casa qui, perché sono pochissimi quelli che hanno scelto la vita stabile in Italia. Se ci sono formule di deposito con un po' di interessi, magari il 5%, o quello che sta facendo adesso (...) con fondi di investimento, si sono buttati anche loro con gli immigrati. Chiedono versamenti e poi investono questi fondi e poi ti danno la percentuale, sono gli unici che fanno qualcosa. Dipende dal titolare dell'agenzia, perché loro sono in franchising, ogni titolare può fare quello che vuole, e io conosco due che si muovono bene perché hanno capito che con gli immigrati messi in regola e con la residenza si può fare qualcosa. Alcuni gestori dell'agenzia lo fanno, sto dicendo, lo fanno perché ho fatto richiesta io, visto le numerose richieste che mi sono arrivate qui. Conviene questa cosa molto più che il libretto postale o tenere i soldi sotto il materasso.

Ci sono trattamenti differenziali secondo le nazionalità: in fondo alla scala ci sono marocchini e tutti gli altri africani neri, con loro c'è zero fiducia da parte delle banche; con polacchi e rumeni pensano che sono buoni lavoratori, con gli albanesi che sono tutti mafiosi. Ci sono impiegati che fanno bene il loro lavoro normale ma sono totalmente incapaci di avere a che fare con un immigrato, che magari viene da un altro sistema bancario. Io personalmente ho assistito a ragazzi bengalesi che sono andati a fare il versamento sul loro conto che venivano trattati male allo sportello perché portavano banconote di piccoli tagli. Le banche non sono proprio preparate. Noi siamo clienti come gli italiani, anzi siamo clienti migliori perché per paura di perdere il permesso non sgarriamo mai, restituiamo sempre i soldi prestati. Ma siamo costretti a rivolgerci a finanziarie e agenzie private che praticano interessi altissimi. Ci sono

società private qui a Roma che hanno truffato molti cittadini stranieri, offrendo prestiti, facendosi dare cinquecentomila lire per aprire la pratica di credito magari di cinque milioni, requisendosi i soldi senza concedere mai la somma promessa. Gli stranieri per paura non denunciano, non hanno magari le ricevute o vengono minacciati.

Sì, l'idea di pacchetti di servizi specifici mi trova d'accordo; oltre che per il trasferimento, ci vorrebbe una polizza sulla vita, anche questo, cioè il mio fondo pensionistico, perché magari fai vent'anni di lavoro qui e hai solo pochi anni di contributi con cui non fai niente, quindi per garantirti la vecchiaia vai alle assicurazioni, dove è un'altra via crucis. Ci vorrebbe una convenzione tra stato e banche per un fondo pensionistico cumulabile con quello che mi dà lo stato dopo trent'anni di lavoro qua. Impiegati stranieri no, perché non essendo cittadino italiano nessuna banca ti assume, e sarebbe anche difficile trovare persone di un certo livello; però convenzione con mediatori culturali sì. Io sono mediatrice da cinque anni, io sono in grado di capire le esigenze di qualunque immigrato, non è tanto una questione di lingua. Loro non possono assumere venti mediatori per le diverse lingue, ne bastano uno o due bravi che gestiscono la situazione. Corsi di formazione agli immigrati li farei soprattutto per evitare che si facciano truffare.

Crediti rotativi con alcune comunità potrebbero funzionare. Non è il caso di africani o arabi, che non capiscono il fatto di aspettare il loro turno, è questione di mentalità, con gli arabi è fuori discorso, con i polacchi sì, anche perché il sistema bancario è simile a quello italiano. Ci sarebbe una buona risposta con i polacchi, anche io potrei indirizzare le persone in una banca che fa questo, ma le banche italiane non sono in grado adesso di fare questo passo, può darsi fra dieci anni.

9. Intervista a due lavoratrici marocchine

a) Le banche, certo che sono importanti, ma io non ho ancora capito come funzionano le banche. Io è da tre anni che cerco di aprire un conto, l'ultima volta mi hanno detto a novembre. Loro chiedono di mettermi subito i soldi, dicono quattro o cinque milioni, e io non li ho. Abbiamo cercato anche con mio marito in diverse banche. Se hai una certa somma da mettere, poi ti chiedono i documenti. Io vorrei avere il conto soprattutto per mettere soldi in deposito, però mi piacerebbe avere il bancomat o il libretto degli assegni. Io chiederei un conto anche se con pochi soldi, poi magari è anche giusto che se hai meno di cinquecentomila lire non ti danno il bancomat.

Io ho il libretto alla posta, lì puoi tenere quanto ti pare dentro. Possiamo dire che è meglio la posta, però certe volte ci sono cose che non riesci a fare con la posta e con il libretto, ti chiedono se hai un conto in banca. Io ho fatto un'ordinazione per posta a (...), ho mandato i soldi, c'erano certe cose che non mi servivano e le ho rimandate indietro, e loro hanno ancora centomila mie che non riesco ad farmi restituire perché loro vogliono un conto su cui versarmele che deve essere a nome

mio o di qualche familiare. Oppure, per esempio, nella legge vecchia se vuoi invitare in Italia un parente devi dimostrare di avere dieci milioni su un conto bancario.

Ci sono alcuni marocchini che io conosco che fanno lavoro regolare che hanno un conto, ma non sono tanti, forse il 10%, e sono quelli che stanno qui da più tempo. Però sono più quelli che hanno un conto alla posta. Ho avuto un'esperienza negativa con le banche, però non è che gli impiegati mi abbiano mai trattato male. Io ho avuto un problema in banca perché non sono capaci di mandare i soldi in Marocco alla mia banca. Preferisco mandare i soldi tramite banca perché ho il conto in Marocco e loro sono in contatto con quella banca marocchina. Però tante volte mi hanno rimandato indietro, c'è sempre un problema con il computer. Devo andare alla sede di via (...) dove lo fanno subito, che però è lontana per me, perdo un sacco di tempo. Una volta sono andata dal direttore e ho detto che non riuscivo mai a mandare i soldi dalla agenzia di (...), non posso ogni volta venire fino a qua, lui ha telefonato, ha strillato e poi lo hanno fatto in due minuti.

Non uso mai (...), costa troppo, anche se molta gente è costretta. Ora tramite la posta io posso mandare soldi sul mio conto in banca in Marocco, costa solo mille e cinquecento lire qualsiasi somma mandi. Ora faccio a meno della banca, vado solo alla posta. Però se una banca mi facesse una buona offerta, magari... Molti marocchini comunque usano (...), perché è rapidissimo. Non ho mai sentito di marocchini che hanno ottenuto prestiti; c'è (...), che è egiziano e fa il cuoco, che ha ottenuto un mutuo dalla banca, se hai la busta paga e prendi tre-quattro milioni al mese te lo danno nella tua banca, lui aveva cinquanta milioni sul suo conto, ora ha preso l'appartamento.

Tantissimi stranieri andrebbero a un corso sui servizi bancari, magari ci fosse! È vero che può sembrare un problema secondario ma ci sono tanti che per il momento non hanno intenzione di tornare e sono interessati ad altre cose. E poi è meglio sapere tante cose del paese dove vivi, essere un po' più inseriti nella società italiana. Se uno frequenta il corso potrebbe spiegare ai suoi connazionali come funziona un conto e tante altre cose.

Da noi in Marocco si fa il credito rotativo, si chiama «gira», ma qui è più difficile farlo perché la gente si conosce meno, è più difficile fidarsi di quelli qua che magari poi ripartono, non sono della tua città o del tuo paese, manca la familiarità. Sì, sarebbe interessante fare questo attraverso le banche, però dovresti avere un conto lì, sennò come fai?

b) È dal '91 che ho lasciato perdere le banche. A me una volta è capitato che mi hanno rifiutato un conto perché non avevo abbastanza soldi. Poi un'amica che lavora in banca mi ha detto che poteva fare qualcosa e che magari bastava avere un milione, però a me non mi andava di farlo così, con la raccomandazione. Io non ho nessun conto da nessuna parte, tengo tutto a casa e quando racimolo un poco cambio i soldi in dollari così non li uso facilmente. Un conto serve anche per risparmiare di più, perché se hai i soldi a portata li spendi più facilmente. Conosco tante

amiche che hanno chiusi i conti perché era troppo quello che gli costava in proporzione a quanto loro riuscivano a metterci.

Certo che sarei disposta a aprire un conto se una banca mi offrisse delle buone possibilità. Anche se uno non ha un conto vorrei che fosse possibile mandare ugualmente i soldi senza pagare il 10%.

Sarebbe importante che le banche si organizzassero per considerare meglio gli stranieri. Nella banche italiane ci sono persone che quando vedono che sei straniero chiudono lo sportello. A me è capitato delle volte che quando arrivo io mettono il cartello « chiuso », fanno così, poi vanno a fumare le sigarette e tu resti lì.

Certo se ci fosse un marocchino mi piacerebbe andare da lui, ma basterebbe qualcuno che parla diverse lingue, non deve essere per forza uno straniero, potrebbero anche far lavorare degli italiani che sanno le lingue. Io ho visto alla banca (...) che ci sono tanti bengalesi che hanno il conto che devono portarsi degli amici per comunicare allo sportello in italiano e si creano sempre delle file perché stanno mezz'ora, e la gente teme di avere davanti qualche straniero perché pensa che non arriverà mai il suo turno.

In tutti i paesi le banche funzionano meglio, io ho un fratello in Olanda che ha il conto, lui mi dice sempre ma cosa ci fai ancora in Italia? Ci sono troppi casini qui con i documenti, la burocrazia, il permesso di soggiorno. Lui dopo cinque anni in Olanda ha avuto il passaporto olandese. Le banche sono come il resto delle cose in Italia, vai in questura è uguale, vai in ospedale è peggio...

10. Intervista a un ristoratore egiziano

Il problema con le banche è che non si fidano molto degli stranieri, fanno difficoltà per avere agevolazioni o anche aiuto per le pratiche. Con gli stranieri cercano sempre di creare qualche ostacolo, perché in fondo non si fidano. Mi ricordo i primi tempi che se non avevi qualcuno che garantiva per te era difficile anche aprire un conto corrente. Io non ho cambiato molto spesso banca. Ho fatto dieci anni con la banca (...), dove avevo avuto la garanzia del mio ex principale di lavoro, perché mi serviva un conto dove versare l'assegno con cui mi pagava; poi adesso da altri dieci anni sto con la banca (...). A me serve un conto corrente con cui puoi lavorare, fare operazioni commerciali, non solo come deposito.

Gli egiziani che conosco hanno solo il libretto di risparmio, quasi sempre alla posta. Loro lo usano solo per versare lo stipendio in contanti a fine mese. Quelli senza nessuno contatto con banche o posta saranno ancora un terzo degli egiziani qui, gli altri hanno o un conto o il libretto alla posta. Sai, qualcuno sta qui da tanto, è inserito, magari è sposato con un'italiana, quindi anche per le banche si dimostra affidabile. Il discorso è che se sei uno straniero singolo è difficile che la banca si fidi, certo un vantaggio è avere un po' di soldi da mettere subito, fai vedere che hai un movimento di soldi. Quelli che hanno attività autonome o lavoro fisso sono quelli che più spesso hanno il conto.

Uno straniero che sta all'estero ha bisogno di una banca perché magari vuole mandare i soldi alla famiglia, perciò il contatto con la banca serve allo straniero per il trasferimento. Però le banche non è che facciano questo trasferimento perché magari non hanno il contatto con nessuna filiale in Egitto. Così vanno alle agenzie di trasferimento, oppure portano i soldi alla banca (...), che sta a (...), loro hanno la filiale in Egitto e i soldi si muovono all'interno della banca stessa; anche se non hai il conto puoi andare lì e versare soldi che arrivano in Egitto. La commissione è fissa sotto una certa somma. Le banche che trasferiscono in Egitto non sono molte: qualche anno fa la (...) aveva un contatto con una banca di Alessandria, ma ci mettevano una ventina di giorni, è molto.

Agli sportelli dipende dalle persone il tipo di relazione, dagli impiegati ma anche dall'immigrato: non puoi non rispettare la fila o fare casino. Se uno arriva in banca non sa quello che deve fare, non è pratico, alla banca crea un problema, gli impiegati sbuffano. Non è una questione di razzismo. Una volta che ci si conosce, anche allo sportello sono abituati, ci si capisce. Le banche vicino a (...) sono così, più abituati agli stranieri, danno più spazio e hanno tanti clienti stranieri; magari c'è sempre qualcuno che parla un po' di inglese o francese, loro già sanno certe cose con gli stranieri, sono più disponibili perché lo straniero porta i soldi, allora per questioni di lavoro e di interesse sono più aperte. In fondo le banche non guardano in faccia a nessuno, su ogni cliente hanno i loro guadagni, e se hai tanto movimento guadagnano di più. Adesso la posta offre nuovi servizi e costa meno, forse danno anche un po' più di interessi. Le banche danno una miseria, se va bene il due per cento, poi se chiedi tu qualcosa a loro...

Se porti soldi per depositarli o investirli, magari hai cinquanta milioni che ti avanzano e vuoi mettere lì, la banca ti dà il 2%. Se tu invece vai a chiedere cinquanta milioni come finanziamento o come mutuo, trovi che la banca ti tratta come gli strozzini: quando alla fine hai restituito i soldi tu vedi che hai dato quasi il 100% in più, cioè restituisci quasi il doppio. Questo è strozzinaggio legale protetto dallo stato... scrivilo!

Mi è successo con la banca (...) un fatto che ti voglio raccontare. Sono stato per qualche mese fuori e poi non ho seguito più il conto anche perché era ormai a zero. A un certo punto mi arriva un passivo di ottocentomila lire solo perché le spese bancarie trimestrali non potevano essere pagate dal conto. Per due o tre rate, in tutto cinquantamila lire, tra interessi passivi e more siamo arrivati a ottocentomila lire! Sono andato in banca, ho parlato chiaramente: se tu mi calcoli gli interessi come se mi avessi dato un prestito solo perché c'erano poche lire di spese, questo è da strozzino. Mi hanno spiegato che il calcolo è giornaliero; alla fine ho dovuto pagare, perché questa è la legge bancaria, è proprio la legge che è sbagliata, fatta da chi ha il coltello dalla parte del manico.

Il prestito invece lo avevo chiesto alla banca (...), avevo bisogno di liquidità per aprire l'attività, ho chiesto venti milioni. Io avevo il conto lì e lavoravo anche bene con loro perché lavoravo come professionista

in una ditta di catering e ristorazione italiana, facevo girare soldi, mi davano assegni. Non c'è stato verso: la busta paga non basta, ci sono problemi... è andata a finire che ho chiuso il conto, anche per questo motivo. Avevo anche portato la garanzia di un italiano, ma niente, secondo me perché ero straniero. Il concetto generale è che la banca non si fida degli stranieri. Poi, se uno straniero è forte, riesce a portare soldi, allora magari funziona. È proprio il discorso banca, la legge bancaria che è assurda. La legge dà il finanziamento a chi ha i soldi, ti danno anche le agevolazioni; più soldi hai e più sei agevolato, più non ce li hai e più sei spacciato, finito e morto!

Conosco persone straniere, anche egiziani, che hanno avuto un credito, magari hanno portato delle garanzie, avevano già un'attività avviata. A volte anche uno straniero ha delle garanzie schiaccianti che anche una banca non può rifiutare. Vai a chiedere venti milioni e ne hai trecento, la banca è costretta, non può appigliarsi a niente. Gli egiziani che hanno comprato casa qui ottenendo un mutuo normalmente sono sposati con italiani, hanno il lavoro stabile.

I servizi per gli stranieri dovrebbero riguardare in primis il trasferimento, questi sono servizi che mancano. Magari tu hai il conto in una banca e devi andare alle agenzie per mandare i soldi a casa. La banca (...) ci mette tre giorni e costa cinquanta-sessantamila lire, la banca (...) ce ne mette 20 e costa più di duecentomila lire, ti passa la voglia, è meglio non mandarli.

Si la risposta sarebbe buona se ci fossero condizioni buone. Certo ci vuole un po' di tempo, magari un anno per far spargere la voce fra la gente. Ma in un anno le banche potrebbero avere molti più clienti per i nuovi servizi. La voce si spargerebbe anche se in una banca c'è un impiegato che è disponibile, parla le lingue, ti spiega bene. Non credo però alla sensibilizzazione dei singoli impiegati perché il problema sono le leggi bancarie. Sarebbe un bene che ci fossero attività informative, sia per gli stranieri che saprebbero meglio cosa fare, sia per la banca che avrebbe più clienti e perderebbe meno tempo. Anche io andrei al corso e magari lo direi ai miei amici, perché saprei più cose su quali banche sono meglio, come fare certe cose.

Il credito rotativo non lo fanno gli egiziani qui; certo sarebbe buono fare questo qui con una banca, ma non credo che interessi molto la banca perché guadagna molto meno che con un normale finanziamento. Hai ragione, se ci fosse l'obbligo di aprire il conto per i partecipanti al corso anche loro guadagnerebbero e sarebbe buono per gli immigrati che vogliono i soldi.